

VU Research Portal

Onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op het gewenningsproces bij de overgang van gulden naar euro

Cloin, P.A.; Deijen, J.B.

1999

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Cloin, P. A., & Deijen, J. B. (1999). *Onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op het gewenningsproces bij de overgang van gulden naar euro*. Vrije Universiteit Amsterdam.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

ONDERZOEK NAAR DE FACTOREN DIE VAN INVLOED
ZIJN OP HET GEWENNINGSPROCES BIJ DE
OVERGANG VAN GULDEN NAAR EURO

Auteurs:

Drs. P.A. Cloin & dr. J.B. Deijen
Vrije Universiteit
Vakgroep Psychonomie
De Boelelaan 1111
1081 HV Amsterdam¹

Opdrachtgever:

Nationaal Forum voor de introductie van de euro

Derde en laatste versie: 26 februari 1999

¹ Met dank aan mevr. drs. J.J. Slot-Hoving voor de medewerking aan de uitvoering en verslaglegging van het vooronderzoek en aan de test- afnames van het hoofdonderzoek

INHOUDSOPGAVE

blz.

Samenvatting	1
1 Inleiding	5
2 Achtergrond	6
3 Probleemstellingen	8
4 Onderzoeksopzet	8
5 Vooronderzoek	8
5.1 Werving van de deelnemers	10
5.2 Samenstelling van de groepen	10
5.3 Het interview	12
5.4 Vragenlijsten	12
6 Hoofdonderzoek	12
6.1 Proefpersonen	14
6.2 Instrumenten	15
6.3 Steekproefomvang	17
6.4 Onderzoeksopzet	17
6.5 Gegevensverzameling	18
6.6 Computertesten en vragenlijsten	18
6.7 Evaluatie	24
6.8 Statistische Analyse	25
7 Resultaten vooronderzoek	26
7.1 Wat is het beste middel om de consument te helpen bij het omgaan met de euro?	26
7.2 Hoe lang heeft de consument dit hulpmiddel nodig?	31
7.3 Welke groepen mensen behoeven extra aandacht? bij het omgaan met de euro?	34
7.4 Voorlichting	37
7.5 Samenvatting resultaten vooronderzoek	38

blz.

8	Resultaten hoofdonderzoek	39
8.1	Euro-attitudelijst	39
8.2	Metingen	39
8.3	Instrumenten en leerfase computertest	40
8.4	Instrumenten en retentiefase computertest	43
8.5	Overzicht resultaten van de instrumentgroepen	44
8.6	Leeftijd en leerfase computertest	46
8.7	Leeftijd en retentiefase computertest	49
8.8	Overzicht resultaten van de leeftijdsgroepen	51
8.9	Sekse verschillen	51
8.10	Opleiding	52
8.11	Locus of Control	53
9	Discussie	55
9.1	Vooronderzoek	55
9.2	Hoofdonderzoek	55
10	Conclusies	59
11	Referenties	62
Bijlagen		

Onderzoek naar de factoren die van invloed
zijn op het gewenningsproces bij de
overgang van gulden naar euro

ONDERZOEK NAAR DE FACTOREN DIE VAN INVLOED ZIJN OP HET GEWENNINGSPROCES BIJ DE OVERGANG VAN GULDEN NAAR EURO

SAMENVATTING

Het Nationaal Forum voor de introductie van de euro heeft op 3 juni 1998 de vakgroep Psychonomie van de Vrije Universiteit in Amsterdam de opdracht verstrekt een onderzoek uit te voeren naar het effect van het inzetten van bepaalde hulpmiddelen of instrumenten op het gewenningsproces van de consument. De belangrijkste vraag was wat het meest doeltreffende hulpmiddel voor consumenten is bij de omschakeling en gewenning aan de chartale euro. Verder werd de meest optimale periode nagegaan waarin consumenten dienen te beschikken over hulpmiddelen. Bij de beantwoording van beide vragen was er aandacht voor consumentengroepen met een lager aanpassingstempo of een lagere aanpassingsbereidheid.

Het onderzoek gaat uit van de situatie dat de chartale euro in 2002 ingevoerd wordt en de gulden binnen een vrij korte periode van maximaal 4 weken aan het betalingsverkeer wordt onttrokken. Het onderzoek richtte zich op het toonbankbetalingsverkeer, en daarmee op de gewenning aan de chartale euro. Op basis van het onderzoek kunnen conclusies worden getrokken over het gewenningsproces in de periode vlak voor de chartale omschakeling in 2002 en erna.

Opzet onderzoek

Het onderzoek bestond uit twee delen, een *vooronderzoek* en een *hoofdonderzoek*. Het vooronderzoek werd uitgevoerd in de periode van juni tot augustus 1998. Het hoofdonderzoek werd uitgevoerd in de periode van september tot half november 1998.

In het vooronderzoek werden 15 face to face enquêtes afgenomen bij 1) mensen die korter of langer geleden in Nederland zijn komen wonen (immigranten, asielzoekers, buitenlandse studenten), 2) mensen die zich beroepsmatig bezighouden met het wisselen van verschillende muntsoorten (medewerkers geldwisselkantoor, caissières in winkel met twee valuta) en, 3) beleids-makers die betrokken zijn bij de invoering van de euro.

In het hoofdonderzoek heeft een steekproef bestaande uit 252 deelnemers vragenlijsten ingevuld en computertesten gedaan. Deze steekproef is een representatieve weergave van de Nederlandse samenleving. Centraal stond het uittesten van het gebruik van een instrument in samenhang met een computerprogramma. Er waren 4 instrumentgroepen (geen instrument, rekenapparaat, dubbele prijsaanduiding per product, bord met selectie van dubbele prijsaanduiding). De mate van gewenning werd gerelateerd aan de snelheid en de kwaliteit waarmee de opdrachten van het computerprogramma werden uitgevoerd. Vergelijkingen werden

gemaakt met de situatie van 'geen instrument'. Na 1 en 2 weken werd het computerprogramma opnieuw door de steekproef uitgevoerd. Aan de hand van de resultaten werd bepaald in hoeverre de verschillende instrumenten de gewenning aan de euro hadden vergroot. In het hoofdonderzoek is ook nagegaan welke invloed de factor leeftijd heeft op gewenning aan de euro. Daartoe is in de steekproef onderscheid gemaakt tussen 3 leeftijdsgroepen (18-40 jr., 40-65 jr., 65+).

De computertesten die werden afgenomen waren enerzijds gericht op de gewenning aan de euro en anderzijds gericht op de cognitieve functies m.b.t.

- * flexibel denken (switchen tussen euro en gulden);
- * het ontwikkelen van een gevoel voor prijs/produkt-verhouding;
- * omgaan met het toegewezen instrument;
- * omgaan met een euro budget;
- * ontwikkeling euro referentiekader.

Het deel van de computertest dat de cognitieve functies testte bestond uit een *leerfase* en een *retentiefase*. In de leerfase werden de testen met behulp van een instrument uitgevoerd. Een vergelijking werd gemaakt met de groep 'zonder instrument'. De mogelijk verschillende effectiviteit van de instrumenten op de praktische omgang met de euro komt tot uiting in de prestaties en de snelheid tijdens de leerfase.

In de *retentiefase* werden enkele testen door alle groepen zonder instrument gedaan. In de retentiefase werd duidelijk hoeveel er tijdens de leerfase geleerd is en in het geheugen is opgeslagen. De mogelijk verschillende effectiviteit van de instrumenten op het leerproces, de snelheid van de aanpassing van het referentiekader, komt tot uiting in de prestaties tijdens de retentiefase.

Conclusies vooronderzoek

Als beste hulpmiddelen bij de omschakeling naar de euro worden door de geïnterviewden genoemd: hoofdrekenen, rekenapparaat en dubbele prijsaanduiding op -product, -schap en -kassabon. Het idee over de duur dat hulpmiddelen moeten worden ingezet loopt bij de geïnterviewden uiteen van twee maanden tot een jaar, waarbij wordt aangegeven dat de hulpmiddelen tijdens de gehele duale periode beschikbaar moeten zijn. Men geeft aan dat er langer gebruik zal worden gemaakt van hulpmiddelen bij grote aankopen. Door de respondenten werd aanbevolen om de hulpmiddelen reeds voor de invoering van de chartale euro ter beschikking te stellen.

Geïnterviewden gaven aan drie probleemgroepen te verwachten. Ouderen werden als eerste genoemd. Deze groep zou moeilijker wennen aan een verandering van gewoontes en patronen. Ook mensen die bijna nooit in het buitenland komen zouden meer moeite kunnen hebben met een nieuwe

munt. Tot slot werden mensen van buitenlandse afkomst genoemd die als gevolg van taalproblemen minder snel zouden omschakelen van gulden naar euro.

Conclusies hoofdonderzoek

Als afgezien wordt van factoren als instrument, leeftijd, sekse en opleiding, dan blijkt dat door de groep als geheel op alle testen vorderingen worden gemaakt. Na twee weken is de gehele groep significant vooruit gegaan. Het omgaan met de euro lijkt een kwestie van wennen en doen, waarbij al binnen enkele weken grote vooruitgang wordt geboekt. Ook blijkt dat naarmate de duale fase langer duurt en de consument dus langer op de gulden kan terugvallen, het overschakelingsproces langer zal duren. Uit de antwoorden van de euro-gewenningsschaal blijkt dat de groep met rekenapparaat positiever is over het praktische gewenningsproces dan alle andere groepen.

Op grond van het hoofdonderzoek kunnen geen uitspraken worden gedaan t.a.v. de termijn waarbinnen het referentiekader wordt omgezet. Wel kan uit de interviews worden opgemaakt dat het erg moeilijk is een duidelijke indicatie van deze termijn te geven. De meningen van de geïnterviewden lopen uiteen van enkele maanden tot een aantal jaren. Er zullen wat deze termijn betreft zeer grote individuele verschillen kunnen zijn.

Instrument

Op een groot aantal van de computertesten in de leerfase presteert de groep met rekenapparaat en de groep met dubbele prijsaanduiding beter dan de groepen zonder instrument of met bord. Beide instrumenten vergroten de prestaties op verschillende testen. Echter, na twee weken, op de derde meetdag, blijkt de eurocalculator effectiever dan de dubbele prijsaanduiding.

In de retentiefase blijkt dat de prestatie van de groep met bord beter is dan de prestatie van de groepen zonder instrument en met apparaat. In de retentiefase blijkt ook dat de groep met dubbele prijsaanduiding significant trager reageert dan alle andere groepen. Uit deze resultaten volgt dat volledige ondersteuning door hulpmiddelen wel de praktische gewenning aan de euro vergroot maar de ontwikkeling van een euroreferentiekader uiteindelijk sneller gaat met een hulpmiddel dat onvolledige ondersteuning biedt. Een teveel aan informatie kan tot gevolg hebben dat men zich, als er geen ondersteuning meer is, minder goed weet te redden.

Een rekenapparaat en in mindere mate dubbele prijsaanduiding zijn de aangewezen instrumenten om de praktische overgang naar de euro te ondersteunen. Aan te bevelen valt om consumenten al enige weken voor de invoering van de euro de mogelijkheid te geven te oefenen in de omgang met de

euro. Zo kan het gewenningsproces sneller in gang worden gezet. Verder zijn de hulpmiddelen vooral in de eerste periode na de invoering nuttig om met de euro om te kunnen gaan.

De ontwikkeling van een nieuw referentiekader verloopt sneller als de consument langzaam maar zeker minder gebruik gaat maken van deze hulpmiddelen. Het uiteindelijke gewenningsproces is erbij gebaat dat de consument, op een individueel te bepalen geschikt moment, steeds minder van deze hulpmiddelen gebruik gaat maken.

Leeftijd

Het onderzoek maakt duidelijk dat de prestaties van de groep vanaf 65 jaar minder zijn dan die van de groep onder de 65 jaar. Vooral het omrekenen van kleinere en meer nauwkeurige bedragen blijkt voor ouderen problematisch te zijn, zeker als dit onder tijdsdruk dient te gebeuren. Wanneer er correctie plaatsvindt voor de geconstateerde lagere rekenvaardigheid bij ouderen blijven de verschillen in prestatie op de testen overeind.

Op testen waarbij het gaat om het globale gevoel voor de waarde van de euro, blijkt de oudste groep na enkele weken niet meer te verschillen van de jongere groepen. Hieruit kan worden afgeleid dat binnen de testperiode van twee weken de ouderen een referentiekader hebben ontwikkeld dat vergelijkbaar is aan dat van de jongeren.

De verschillen tussen ouderen(65+) en jongeren(<65) zijn wellicht te wijten aan een veranderd functioneren van ouderen, zoals minder flexibel zijn, minder gebruik maken van associaties en nauwkeuriger te werk gaan.

Geslacht

Een opvallend resultaat is de slechtere prestatie van de vrouwen vergeleken met de mannen. Aangezien er geen verschil in responssnelheid was tussen de mannen en vrouwen kan dit resultaat niet het gevolg zijn van snellere en daarmee onzorgvuldige reacties van vrouwen. Als daarentegen de oudste deelnemersgroep uit de analyses wordt weggelaten vallen er nogal wat verschillen tussen mannen en vrouwen weg. D.w.z. dat de grootste sekseverschillen voorkomen in de oudste groep deelnemers. In het algemeen ervaren de vrouwen in deze studie de overgang naar de euro als moeilijker dan de groep mannelijke deelnemers. Zij maken zich hier gemiddeld meer zorgen over.

Opleiding

Hoger opgeleiden presteren beter en sneller dan de laagopgeleiden. Hoewel de lageropgeleiden minder presteren, blijkt dat het leerproces in het wennen aan de euro gelijk opgaat met dat van de hogeropgeleiden. Het niveau van hun prestaties blijft echter lager.

Locus of control

De resultaten m.b.t. locus of control zijn overeenkomstig de verwachting. Internals, dat zijn personen die meer uit zichzelf zijn gemotiveerd, denken makkelijker te wennen aan de euro en scoren ook beter dan de externals op de computertesten tijdens de leerfase. Het lijkt er op dat de internals beter hun best doen dan de externals. Dit ligt in de lijn van het ontbreken van enige verschillen tussen de groepen in de retentiefase. In deze fase wordt geen ondersteuning gegeven door middel van een instrument en is de prestatie niet zozeer afhankelijk van inzet danwel van kundigheid. Deze verschildt blijkbaar niet tussen de twee groepen. Hoewel internals en externals dus verschillen in hun inzet tijdens het praktisch leren omgaan met de euro blijkt het gevormde eurorefentiekader niet te verschillen tussen de twee groepen.

Attitude

Ten aanzien van de euro attitude blijkt dat de groep met een negatieve attitude t.a.v. de invoering van de euro op geen enkele testparameter verschildt van de groep met een positieve attitude.

1. INLEIDING

Nadat de economische samenwerking in Europa op gang is gekomen met de oprichting van de Europese Gemeenschap (1957), zijn gedurende de decennia daarna de nationale wetten van de deelnemende landen op elkaar afgestemd. De laatste stap om een open Europese markt te bereiken is het invoeren van een gemeenschappelijke munt, de euro. De markt bestaat op dit moment uit vrij verkeer van goederen, diensten, personen en kapitaal. Door de invoering van de euro zullen ook de koersschommelingen verdwijnen hetgeen de handel en investeringen ten goede komt.

Op 1 januari 1999 is de Europese Monetaire Unie (EMU) ingegaan. Sindsdien is in Nederland de euro giraal beschikbaar. Hiervan maken voornamelijk in- en exporterende bedrijven en de banken gebruik. Op 1 januari 2002 zal de euro ook chartaal in omloop worden gebracht. De gulden maakt dan, na een overgangsperiode van enkele weken, plaats voor de euro.

De samenleving zal zich moeten aanpassen aan de komst van de euro. Bedrijven en banken houden zich al geruime tijd bezig met het omschakelingsproces. Hier zijn aanpassingen voor nodig die zich voor het grootste deel buiten het zicht van de consument afspelen. Te denken valt aan kassa's, geldautomaten en computersystemen. Prijskaartjes en tarievenlijsten moeten worden veranderd. Parkeermeters, winkelwagentjes, kluisjes e.d. zullen moeten worden omgebouwd.

Het Nationaal Forum voor de introductie van de euro, bestaande uit vertegenwoordigers van organisaties van consumenten, werkgevers, werknemers, de financiële sector en de overheid, heeft tot taak de invoering van de euro zo soepel mogelijk te laten verlopen. De consument wordt door dit Forum geïnformeerd over de veranderingen die de invoering van de euro met zich meebrengt. In dit kader beoogt dit onderzoek na te gaan of, en zo ja welke, praktische hulpmiddelen het gewenningsproces aan de euro kunnen ondersteunen.

Het Nationaal Forum voor de introductie van de euro heeft de vakgroep Psychonomie van de Vrije Universiteit in Amsterdam de opdracht verstrekt een onderzoek uit te voeren naar het effect van het inzetten van bepaalde hulpmiddelen of instrumenten op het gewenningsproces van de consument². De samenstelling van de klankbordgroep, welke de voortgang en de praktische waarde van het onderzoek bewaakte, is vermeld in Bijlage 9.

De belangrijkste vraag die beantwoord dient te worden is wat het meest doeltreffende hulpmiddel voor consumenten is bij de omschakeling en gewenning aan de euro. Verder wordt de meest optimale periode bepaald dat consumenten dienen te beschikken over hulpmiddelen. Bij de beantwoording van beide vragen is er aandacht voor consumentengroepen met een lager aanpassingstempo of een lagere aanpassingsbereidheid.

2. ACHTERGROND

Als op 1 januari 2002 de chartale euro ingevoerd wordt, zal elke inwoner van de deelnemende landen 'gedwongen' zijn om het persoonlijk referentiekader aan de euro aan te passen. Dit referentiekader kan gedefinieerd worden als de individuele norm voor waarde (gebaseerd op omgaan met geldbedragen en op inzicht in relatie inkomen-uitgaven) en het geheugen voor prijs-product verhoudingen³ (Consumer Committee's Euro Working Group, 1997).

Algemeen psychologische processen kunnen van invloed zijn op het aanpassingsgedrag, bijvoorbeeld denkprocessen die gedrag sturen (Antonides, 1994). Een belangrijk begrip in dit verband is 'cognitieve dissonantie'. Cognitieve dissonantie kan worden opgevat als een subjectief waargenomen inconsistentie tussen gevoel en gedrag. Omdat deze dissonantie een onaangename gemoedsgesteldheid is, proberen mensen deze te reduceren (Festinger, 1957).

² Het onderzoek is gefinancierd door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel en de Ministeries van Economische Zaken en Financien

³ De prijs van 30-50 produkten die consumenten paraat hebben

Dit kan men doen door gevoel of gedrag te veranderen totdat beide weer met elkaar in balans zijn. Bij de overgang van gulden naar euro kan cognitieve dissonantie bij veel mensen optreden.

Bij de invoering van de euro hebben mensen geen keuze, men zal zich een nieuw gedragsrepertoire eigen moeten maken ('forced compliance' (Gleitman, 1986)). Dit nieuwe gedrag, namelijk omgaan met de euro, ontstaat makkelijker wanneer er al een positieve (euro)attitude bestaat. Bij een aanvankelijke negatieve attitude ontstaat er een inconsistentie tussen het nieuwe gedrag en de attitude (t.o.v. de euro). Deze inconsistentie kan alleen worden opgelost door heraanpassing van de attitude. Attitude verandering (positieve attitude t.o.v. de euro), hetgeen inhoudt dat de cognitieve dissonantie vermindert en de euro wordt geaccepteerd, treedt eerder op als de rechtvaardiging voor de extra inspanning gebaseerd is op interne motivatie i.p.v. externe beloning (Festinger en Carlsmith, 1959). Onderzoek van Murphy (1997) heeft aangetoond dat een gedwongen keuze later hoger gewaardeerd wordt naarmate deze meer overeenkomt met de persoonlijke motivatie.

Motivationele factoren kunnen worden onderzocht door de persoonlijkheidsfactor interne versus externe locus of control te bepalen (Rotter, Seeman en Liverant, 1962; Andriessen en van Cadsand, 1983). Een interne locus of control duidt aan dat iemand gemotiveerd is door eigen argumenten en niet afwacht wat de omstandigheden of andere personen inbrengen. Een externe locus of control duidt aan dat iemand zijn gedrag juist wel laat bepalen door de omgeving. 'Internals' voelen zich verantwoordelijk voor hun gedrag en beslissingen, 'externals' leggen de verantwoordelijkheid voor hun gedrag bij anderen.

De verwachting is dat de internals kritischer zullen staan (grotere cognitieve dissonantie) t.o.v. de nieuwe situatie dan de externals. Als de internals zich eenmaal hebben aangepast dan zal dit met meer innerlijke overtuiging zijn gebeurd dan bij de externals. Daarom zullen de externals na invoering van de euro wellicht meer aandacht blijven vragen.

In dit onderzoek zullen de resultaten m.b.t. 'locus of control' slechts dienen als achtergrondverklaring voor een mogelijk te vinden lager aanpassingstempo of lagere aanpassingsbereidheid bij bepaalde groepen in de maatschappij.

Uit het bovenstaande kan afgeleid worden dat het van belang is dat consumenten na invoering van de euro ontdekken dat het gebruik ervan weinig problemen oplevert. Belangrijk hierbij is dat de mensen vertrouwd raken met de omgang met de euro. Dit kan gestimuleerd worden door gebruik te maken

van hulpmiddelen die de overstap naar de euro makkelijker maken (o.a. euroteller, dubbele prijsaanduiding). Ook voorlichting en gewenningsinformatie op bijvoorbeeld bankafschriften kunnen naast praktische hulpmiddelen de overgang naar de euro versoepelen, hetgeen weer effect heeft op de acceptatie van het nieuwe betaalmiddel en tot cognitieve consistentie leidt.

3. PROBLEEMSTELLINGEN

1. Wat is het meest doeltreffende hulpmiddel (instrument) voor consumenten bij de omschakeling naar en gewinning aan de euro? Hierbij is aandacht voor specifieke consumentengroepen die een lager aanpassingstempo of een lagere aanpassingsbereidheid hebben. Nagegaan wordt of dergelijke groepen overeenkomstige kenmerken vertonen, zoals leeftijd, geslacht en het hebben van een interne of externe 'locus of control'.

2. Welke periode hebben consumenten nodig om over te schakelen op de euro?

3. Welke instrumenten kunnen het overschakelingsproces naar de euro van consumenten versnellen?

4. ONDERZOEKSOPZET

Het onderzoek gaat uit van de situatie dat de chartale euro in 2002 wordt ingevoerd en de gulden binnen een vrij korte periode aan het betalingsverkeer wordt onttrokken. Voor die tijd bestaat de girale euro al drie jaar (vanaf 1 januari 1999). De verwachting is dat consumenten voor het jaar 2002 nog niet veel gebruik hebben gemaakt van de girale euro. Dit onderzoek richt zich op het toonbankbetalingsverkeer, en daarmee op de gewinning aan de chartale euro. De uitkomsten dienen als hulpmiddel om het gewenningsproces soepeler en vlotter te laten verlopen.

Het onderzoek bestond uit een **vooronderzoek** en een **hoofdonderzoek**

5. VOORONDERZOEK

Er werden 15 face to face enquêtes gehouden met zowel deskundigen uit de zaken- en bankwereld als met mensen die in de praktijk met meerdere muntsoorten te maken hebben (gehad), zoals immigranten, werknemers van geldwisselkantoren, werknemers in de detailhandel. De resultaten van deze enquêtes werden enerzijds verwerkt in het ontwerpen van het computerprogramma dat in het hoofdonderzoek werd gebruikt, en anderzijds gebruikt om, in combinatie met de

uitkomsten van het computerprogramma, tot een advies te komen t.a.v. de duur dat instrumenten dienen te worden ingezet. De vragen waren vooral gericht op het vaststellen van de lengte van de periode waarin hulpmiddelen nodig zijn.

De geïnterviewden zijn onder te verdelen in drie groepen:

- 1) Mensen die korter of langer geleden in Nederland zijn komen wonen. Zij hebben ervaring met het overschakelen naar een andere munt, namelijk de gulden. Voor hen geldt hetzelfde als bij de invoering van de euro, namelijk het moeten wennen aan een ander wettig betaalmiddel
- 2) Mensen die op een beroepsmatige manier te maken hebben met verschillende muntsoorten. Het referentiekader en het flexibel denken spelen bij deze groep een belangrijke rol.
- 3) Personen die op een meer beleidsmatige manier te maken hebben met verschillende muntsoorten en geldstromen en daardoor sterk betrokken zijn bij de invoering van de euro.

De eerste groep van dit onderzoek bestond dus uit mensen die in Nederland zijn komen wonen of werken. Zij hebben hierdoor ervaring met het wennen aan een nieuwe munt. Het omgaan hiermee, het betalen en boodschappen doen, is een belangrijk onderdeel van het gewenningsproces. Ook het herkennen van het uiterlijk en het onthouden van de waarde van het nieuwe geld zijn van belang voor een goede aanpassing. De invoering van de euro heeft als gevolg dat elke Nederlander zal moeten wennen aan een nieuwe munt. De personen van groep 1 kunnen vanuit hun ervaring meer inzicht geven over dit gewenningsproces.

Tijdens de duale periode zullen de gulden en de euro enkele weken naast elkaar bestaan. Korte tijd zullen mensen dan met Nederlands geld en met euro's kunnen betalen. De praktische gevolgen van het bestaan van en het omgaan met twee verschillende munten zullen door groep 2 naar voren worden gebracht. De deelnemers uit deze groep zijn allen werkzaam bij bedrijven waar gewerkt wordt met verschillende munten.

De derde groep bestond uit mensen die zich zowel wat betreft de interne organisatie als de externe communicatie bezig hielden met het voorbereiden van de gemeenschap op de komst van de euro. Verschillende bedrijven zijn hier al volop mee bezig. Niet alleen zijn de bedrijven hiermee geholpen, ook de consumenten zijn gebaat bij een goede voorbereiding. De deskundigheid op dit gebied heeft voor beleid gezorgd dat als doel had het gewenningsproces te versoepelen.

Tijdens de interviews stonden de volgende drie vragen centraal.

1. Wat is het beste middel om de consument te helpen bij het omgaan met de euro?
2. Hoe lang heeft de consument dit hulpmiddel nodig?
3. Welke groepen mensen behoeven extra aandacht bij het omgaan met de euro?

De kennis die voortkomt uit dit onderzoek zal naast praktische antwoorden op de drie vragen tevens een beeld geven van de achtergronden bij de gevolgen van het invoeren van een nieuwe munt.

5.1. Werving van de Deelnemers

Een briefpakket werd rondgestuurd aan vooraf geselecteerde bedrijven en instellingen. Hierin stond het onderzoek en de procedure beschreven, waarna de medewerking werd gevraagd bij het zoeken naar personen die op de een of andere wijze betrokken waren bij het gebruik van meerdere munten of bij de invoering van de euro. Na bevestiging en gebleken geschiktheid werd er een afspraak gemaakt voor het interview.

5.2. Samenstelling van de Groepen

Groep 1

Deelnemer	Nationaliteit Status	Sekse	Beroep	Verblijfsduur in Nederland
1	Vlaams immigrant	man	attaché	3.5 jaar
2	Iranese asielzoeker	vrouw	student	3.5 jaar
3	Turks immigrant	man	student	4 jaar
4	Schots immigrant	vrouw	directie secretaresse	12 jaar
5	Amerikaans immigrant	vrouw	Inkoper/ verkoper	9 jaar

Tabel 1

In groep 1 zaten 5 mannen en vrouwen van verschillende nationaliteiten die, afhankelijk van hun verblijfsduur in Nederland, allen redelijk tot goed Nederlands spraken.

Groep 2

Deelnemer	Sekse	Bedrijfsvorm Plaats	Werkduur	Functie Aantal valuta
1	vrouw	In opleiding voor het GWK Wageningen	1 week training	aankomend balie medewerkster >10
2	vrouw	Geldwissel kantoor (GWK) Amsterdam	13 jaar	balie medewerkster >10
3	vrouw	Supermarkt Venlo	5 jaar	caissière 2
4	vrouw	Supermarkt Venlo	10 jaar	caissière 2

Tabel 2

Groep 2 bestond uit 4 vrouwen die allen beroepsmatig met meerdere muntsoorten omgingen. Het aantal ervaringsjaren en de hoeveelheid verschillende valuta verschilde per persoon.

Groep3

Deelnemer	Bedrijf Plaats	Functie	seks
1	Hotel Figi Zeist	Directeur	man
2	Grens wissel kantoor Diemen-Zuid	Directeur Verkoop	man
3	Die zwei bruder (supermarkt) Venlo	Financieel directeur	man
4	Blokker Amsterdam	Financieel directeur	man
5	ABN-AMRO Hoofdkantoor Amsterdam	Euro marketing Nederland	man
6	Rabobank Hoofdkantoor Utrecht	Euro Infodesk	vrouw

Tabel 3

Groep 3 bestond uit 6 personen die zich allen met de euro bezighielden, op marketing- en/of voorlichtingsgebied. Hierbij speelden zowel de communicatie binnen het bedrijf als de externe communicatie een belangrijke rol.

5.3. Het Interview

Er werden, verdeeld over de drie groepen, in totaal 15 interviews afgenomen. De interviews duurden gemiddeld een uur. Alle gesprekken werden opgenomen op audiotape. Dit gebeurde na toestemming van de desbetreffende deelnemer. De afname van de interviews vond in overleg plaats op de Vrije Universiteit of op locatie. De ruimtes werden afhankelijk van de situatie geschikt gemaakt voor afname van het interview. Alle interviews werden individueel afgenomen. Ieder interview werd afgenomen door twee interviewsters die als team samenwerkten. Het interview had de vorm van een face to face enquête waarbij de vragen van het interview bij de geïnterviewden in de meeste gevallen vooraf bekend waren.

5.4. Vragenlijsten (Bijlage 1)

De vragenlijsten werden apart voor elk van de drie groepen geconstrueerd. De 24 vragen voor groep 1 en de 17 vragen voor groep 2 richtten zich enerzijds op de specifieke ervaring met nieuwe cq. verschillende munten, anderzijds op de praktische gevolgen bij de invoering van de euro. De 12 vragen voor de derde groep gingen over eurobeleid, speciaal gericht op het zo soepel mogelijk laten verlopen van het gewenningsproces. Het merendeel van de vragen concentreerde zich op de eerder genoemde drie hoofdvragen.

6. HOOFDONDERZOEK

Centraal stond het uittesten van het gebruik van een instrument in samenhang met een computerprogramma. De mate van gewenning werd gerelateerd met de snelheid en de kwaliteit waarmee de opdrachten in het computerprogramma werden uitgevoerd. Na 1 en 2 weken werd opnieuw bepaald in hoeverre de verschillende instrumenten de gewenning aan de euro hadden vergroot. Dit gebeurde door hetzelfde computerprogramma te laten doen. Vergelijkingen werden gemaakt met de situatie van 'geen instrument'.

In het onderzoek werd aandacht besteed aan drie componenten van het aanpassingsproces, n.l. 1) *cognitieve vaardigheden*, 2) *gewenning* en 3) *persoonsgebonden factoren*.

ad. 1. Cognitieve vaardigheden

Cognitieve vaardigheden, zoals leervermogen, geheugen en rekenvaardigheid zijn een belangrijke factor in de ontwikkeling van het euro referentiekader. Bij het ontwikkelen van het euro referentiekader spelen verder flexibel denken (euro's <-> guldens), een gevoel krijgen voor de prijs/produkt verhouding en omgaan met een euro budget een rol.

Cognitieve vaardigheden werden in dit onderzoek objectief vastgesteld. Met het *computerprogramma* werden aspecten gemeten van leervermogen/geheugen en rekenvaardigheid die van belang zijn voor de omgang met de euro. Dit gebeurde met cognitieve testen die een abstractie vormen van winkelgedrag. Er is gekozen voor het meten van specifieke cognitieve vaardigheden om de resultaten naar verschillend koopgedrag te kunnen generaliseren (winkel, postorder, postkantoor) en om de deelprocessen met meer zuiverheid vast te kunnen stellen.

De computertest bestond uit 2 onderdelen. Het eerste deel was een *leerfase* waarin de testen met behulp van een instrument werden uitgevoerd. Een vergelijking werd gemaakt met de groep 'zonder instrument'. Het tweede deel was een *retentiefase*, waarin dezelfde testen door alle deelnemers zonder instrument werden gedaan. De mogelijk verschillende effectiviteit van de instrumenten op het leerproces kan afgeleid worden uit de prestatie tijdens de retentiefase.

De computertaken meten aspecten van:

- *flexibel denken (switchen tussen euro en gulden);
- *het ontwikkelen van een gevoel voor prijs/produkt verhouding;
- *omgaan met het toegewezen instrument (euroteller, bord etc.);
- *omgaan met een euro budget;
- *ontwikkeling euro referentiekader.

ad. 2. Gewenning

Gewenning t.a.v. de praktische aanpassing aan de euro werd vastgesteld. Het effect van verschillende instrumenten op de subjectief ervaren problemen bij het omgaan met de euro werd bepaald met een geautomatiseerde *euro gewenningsschaal*. De score op deze schaal reflecteert de subjectief ervaren gewenning t.a.v. de geanticiperde praktische problemen met de euro en de gewenning daaraan. Het gaat om moeite m.b.t. omrekenen, wisselgeld, dubbele munten, afronding, omgaan budget, uitgavenpatroon. Deze schaal werd vóór en na elke computertest afgenomen.

ad. 3. Persoonsgebonden factoren

Tot slot werd nagegaan of persoonsgebonden factoren, zoals leeftijd, geslacht, locus of control en attitude t.a.v. de invoering van de euro invloed hebben op de doeltreffendheid van de onderzochte instrumenten. De vragenlijsten die hiervoor werden gebruikt zijn:

- * Vragenlijst naar leeftijd, geslacht, opleidingsniveau (zie Bijlage 2), culturele achtergrond;
- * Zelf-beoordelvragenlijst Locus of Control (Andriessen, 1983; zie Bijlage 3);
- * Euro-attitude vragenlijst (schriftelijk).

De score op deze lijst geeft de mate van positieve danwel negatieve attitude t.a.v. de invoering van de euro weer (zie Bijlage 4)

Deze vragenlijsten werden eenmalig aan het begin van het onderzoek afgenomen.

6.1. Proefpersonen

Voor het werven van proefpersonen is er op de eerste plaats gebruik gemaakt van een a-selecte steekproef van het personeelsbestand van de Vrije Universiteit (VU). Aan 500 willekeurige personen uit de verschillende gelederen werkzaam bij de VU is door de afdeling Personeelszaken een uitnodigingsbrief tot deelname gestuurd. Ten tweede zijn er advertenties geplaatst in diverse landelijke dagbladen. Tot slot zijn de oudere deelnemers geworven met behulp van het 'gezelschap senioren' van de VU. Deze vereniging heeft 250 brieven doen uitgaan. De overige oudere deelnemers zijn geworven door middel van advertenties in landelijk dagbladen. Deelname gebeurde op vrijwillige basis met als beloning 75 gulden voor proefpersonen afkomstig uit het personeelsbestand van de VU. De overige proefpersonen die niet aan de VU verbonden waren ontvingen een vergoeding van 100 gulden. De vergoeding werd contant uitbetaald op de laatste testdag. Bovendien werden de gemaakte reiskosten vergoed.

In totaal zijn er 260 personen ingeschreven als proefpersoon. Twee van hen vielen af vóór de aanvang van de eerste meting. Vier proefpersonen hebben alleen de eerste testmeting bijgewoond en vielen daarna af omdat zij teveel moeite hadden met het uitvoeren van de testopdrachten. Dit was het gevolg van de beperkte testduur. Twee personen werden na de tweede testdag ziek en hebben daardoor de laatste test gemist. In totaal hebben er uiteindelijk 252 proefpersonen op alle drie de testdagen de eurotesten gedaan.

De gemiddelde leeftijd van de totale onderzoeksgroep (n=252) was 50 jaar. Er deden iets meer vrouwen dan mannen aan het onderzoek mee en iets minder proefpersonen met een lager- dan met een hoger opleidingsniveau. Een hoog opleidingsniveau liep vanaf HAVO en hoger. De onderzoeksgroep als geheel is een representatieve afspiegeling van de bevolking. De kenmerken van de onderzoeksgroep zijn weergegeven in **Tabel 4**.

voor bedragen in euro, kon van elk ingetoetst bedrag eenvoudig worden vastgesteld wat de waarde in de andere valuta was. Wanneer men bijvoorbeeld wilde weten hoeveel euro 10 gulden was ging men als volgt te werk. Men tikte het getal 10 in, wat in dit geval stond voor 10 gulden. Vervolgens drukte men enkel de omrekenknop in met het euro symbool en het overeenkomende eurobedrag verscheen op de display. Op dezelfde manier kon een bedrag in euro worden omgerekend naar guldens met behulp van de omrekenknop met het FL-symbool van de gulden (zie Bijlage 6).

Groep 3 kreeg naast het koersblad de beschikking over een omrekenblad waar elk bedrag dat nodig was voor het maken van de verschillende opdrachten van de euro-leertest alvast was omgerekend in de andere valuta. Met een overzicht voor elke test was de benodigde omrekening in een oogopslag te zien. Zodoende kon elk willekeurig bedrag worden opgezocht en de waarde in de andere valuta afgelezen (zie Bijlage 7).

Groep 4 had naast het koersblad de beschikking over een verkort omrekenblad. Hierop waren enkel een aantal bedragen zoals bij groep 3 omgerekend en men diende zodoende het merendeel toch nog uit het hoofd om te rekenen. De bedragen die waren omgerekend konden worden gezien als ijkpunt voor de eigen te maken berekeningen. Door af en toe wat op te zoeken kon men met behulp van dit omrekenblad weer wat op weg geholpen worden in de juiste richting (zie Bijlage 8).

De proefpersonen werden gelijkmatig verdeeld over de 4 instrumentgroepen rekening houdend met sekse, leeftijdsgroep en opleidingsniveau. De omvang van de leeftijds- en instrumentgroepen, inclusief de verdeling van de sekse en opleiding, is weergegeven in **Tabel 6 en 7**.

	Totaal	Sekse		Opleiding		Leeftijd		
		Man	vrouw	laag	hoog	18-40	40-65	65+
Instrument 1	62	26	36	30	32	21	21	20
Instrument 2	64	32	32	27	37	21	24	19
Instrument 3	61	29	32	31	30	21	20	20
Instrument 4	65	33	32	27	38	21	22	22

Tabel 6. Aantal proefpersonen in de verschillende instrument-groepen.

	Totaal	Sekse		Opleiding		Instrument			
		man	vrouw	laag	hoog	1	2	3	4
18-40 jaar	84	33	51	24	60	21	21	21	21
40-65 jaar	87	41	46	39	48	21	24	20	22
65+	81	46	35	52	29	20	19	20	22

Tabel 7. Aantal proefpersonen in de verschillende leeftijds-groepen

6.3. Steekproefomvang

De belangrijkste experimentele hypothese was of de 4 verschillende instrumentgroepen andere uitkomsten laten zien t.a.v. kwaliteit en snelheid van gewenning.

Bij een groepsgrootte van $n = 60$, $\alpha = 0.05$ (tweezijdig), $\beta = 0.20$ (power van 0.80) kan een effectgrootte (d) van minimaal ± 0.5 worden gedetecteerd. Aangezien elk van de 4 onderzoeksgroepen ingedeeld zal worden in maximaal 3 niveaus (leeftijd), bestaat de kleinste subgroep uit 20 personen. Bij deze groepsgrootte kan, uitgaande van $\alpha = 0.10$ (tweezijdig), $\beta = 0.20$ een effectgrootte (d) van minimaal ± 0.8 worden gedetecteerd.

De effect grootte index ' d ' standaardiseert de ruwe effect grootte die uitgedrukt wordt in de meeteenheid van de afhankelijke variabele door deze te delen door de SD van de metingen in de desbetreffende populaties volgens de formule: $d = (M_a - M_b) / SD^4$.

Een ' d waarde' van 0.2 indiceert een klein effect, een ' d waarde' van 0.5 een middelmatig effect en een ' d ' van 0.8 of groter geeft een groot effect aan. Dus, een significant verschil tussen groepen op een bepaald tijdstip met een ' d ' van 0.5 geeft aan dat het verschil behoorlijk groot is.

Een middelmatig effect ($d = 0.5$) wordt beschouwd als een effect dat waargenomen kan worden met het blote oog. Een dergelijk effect zou maatschappelijk relevant kunnen zijn. Als er een effectgrootte wordt gevonden van groter dan 0.5 betekent dit dat het effect statistisch gezien behoorlijk groot is. Hoewel op grond van de gevonden effect grootte geen absolute uitspraak over maatschappelijke relevantie kan worden gedaan, kan ervan uit worden gegaan dat een ' d ' boven de 0.5 duidt op een maatschappelijk relevant effect.

6.4. Onderzoekopzet

Voor het hoofdonderzoek werd uitgegaan van een design met de factoren leeftijd (3 niveaus), instrument (4 niveaus), en meting (3 niveaus). Met een steekproefgrootte van 252 deelnemers kwam dit neer op 756 meetsessies.

De 3 niveaus van de factor *leeftijd* zijn 'jong' (18-40 jaar), 'middelbaar' (40-65 jaar) en 'oud' (65+).

De 4 niveaus van mogelijke *instrumenten* zijn 'geen instrument', 'rekenapparaat met batterij', aanduiding per product of in directe nabijheid van product in guldens en euro's en 'bord met prijzen in guldens en euro's op strategische plek'. De factor *meting* heeft 3 niveaus, t.w. meting 1 (week 0), meting 2 (week 1) en meting 3 (week 2).

⁴ M_a en M_b = populatiegemiddelden in ruwe eenheden, SD = standaard deviatie van elk van beide populaties (Cohen, 1992).

6.5. Gegevensverzameling

Bij de uitvoering van het onderzoek werd gebruik gemaakt van een vooraf opgesteld schema. Een drietal metingen werd met telkens een week tussenruimte afgenomen. Met elke proefpersoon werd de afspraak gemaakt dat men steeds op dezelfde dag van de week verwacht werd om de euro-test af te leggen. Met een proefpersoon, die bijvoorbeeld op een maandag begon, werd afgesproken dat de tweede en derde testdag de volgende twee maandagen waren. Op deze wijze kon bij een proefpersoon in twee weken tijd drie maal de euro-leertest worden afgenomen (Zie **Tabel 8**).

	voorfase	week 0	week 1	week 2
Inclusie criteria	X			
Afname interviews	X			
Computertest		X	X	X
Euro gewinningsschaal		X X	X X	X X
Euro attitude lijst	X			X
Vragenlijst opleidings-niveau	X			
Locus of Control	X			

Tabel 8 Schematisch overzicht

6.6. Computertesten en vragenlijsten

Afname computertest

De computertest werd afgenomen in een zaal waar 14 computers waren geïnstalleerd, zodat maximaal 14 proefpersonen per meetsessie getest konden worden. Er werd op elke ochtend, 4 dagen per week, 2 maal een groep proefpersonen getest met uitzondering van woensdag. De eerste meting was van 10-11 uur en de tweede van 11.30-12.30 uur. Voorafgaande aan elke meting werd aan de hand van een namenlijst het nummer en de instrumentgroep van de proefpersoon in de computer ingevoerd. Uitgelegd werd dat de instructies van elke test op het scherm verschenen en dat de antwoorden m.b.v. het toetsenbord konden worden gegeven. Bij bijna alle testen kon worden volstaan met het intoetsen van de juiste antwoordmogelijkheid op de desbetreffende vraag. Dit werd mogelijk gemaakt doordat de meerkeuze antwoorden waren voorzien van een cijfer. Dit cijfer correspondeerde met de cijferreeks boven aan het toetsenbord. Wanneer een proefpersoon bijvoorbeeld 'antwoord 2' wilde geven drukte deze op cijfer twee van het toetsenbord. Hierop was één uitzondering, namelijk de koerstest. Bij deze test diende de spatiebalk gebruikt te worden en geen 'antwoorden' gegeven te worden. De

antwoorden van elke test werden automatisch in een apart databestand geregistreerd. Bij elke test werd in dit bestand bovendien de reactietijd geregistreerd en opgeslagen. Zo werden niet alleen de opgegeven antwoorden vergaard, ook kon worden vastgesteld hoeveel tijd iedere proefpersoon nodig had voor het beantwoorden van de verschillende vragen en het maken van de opdrachten. In totaal werden de metingen driemaal verricht.

De euro-computertest

Cognitieve vaardigheden werden objectief vastgesteld m.b.v. de euro-computertest. Met dit computerprogramma worden aspecten gemeten van leervermogen/geheugen en rekenvaardigheid die van belang zijn voor de omgang met de euro. Dit gebeurde met 9 cognitieve taken die een abstractie vormen van winkelgedrag. De computertest bestaat uit 2 onderdelen. Het eerste deel is een **leerfase** waarin de testen met een instrument werden uitgevoerd. Het tweede deel is een **retentiefase**, waarin 2 gelijksoortige en 1 nieuwe test door alle groepen zonder instrument werden gedaan. De mogelijk verschillende effectiviteit van de instrumenten komt tot uiting in de prestatie tijdens de retentiefase. De euro-computertest bestaat uit de volgende onderdelen, die in de beschreven volgorde zijn afgenomen.

1. Rekentest

De rekentest werd alleen op de eerste testmeting afgenomen. Deze test bestaat uit optelsommen. Het is de bedoeling dat men binnen één minuut zoveel mogelijk sommen probeert te maken. Het aantal correcte antwoorden op deze test geeft een indicatie van de rekenvaardigheid.

2. Euro-attitude schaal

Deze schaal wordt zowel aan het begin als aan het eind van een testmeting afgenomen. De vragenlijst spitst zich toe op de praktische aspecten van de leersituatie aan de euro. Er zijn in totaal 11 vragen die beantwoord moeten worden. De vragen gaan over verwachte problemen en over de periode van gewenning.

Bijv.: "Verwacht u omrekenproblemen als u de dagelijkse boodschappen in euro moet betalen?" Antwoordmogelijkheden: 1) nee 2) ja, een beetje 3) ja, veel 4) ja, heel veel.

"Hoe lang denkt u dat het duurt voor u een gevoel heeft gekregen voor de waarde van de euro?" "Hoe lang denkt u dat u blijft omrekenen van euro naar gulden?"

Antwoordmogelijkheden: 1) een week 2) een maand 3) een half jaar 4) een jaar 5) meer dan een jaar.

Met deze vragenlijst wordt nagegegaan in hoeverre proefpersonen praktische problemen verwachten bij het omgaan met de euro.

3. Koerstest

De koerstest wordt gebruikt om te wennen aan de koerswaarde van de euro. Er verschijnt om de 2 sec. een bedrag op het scherm in guldens of in euro. De proefpersoon moet zo snel mogelijk op de spatiebalk drukken als er *f* 2,23 of euro 0,45 op het scherm verschijnt. Op andere bedragen dient niet gereageerd te worden.

Score: aantal goede reacties

4. Associatietest

De associatietest gaat na in hoeverre men in staat is een associatie te leggen tussen een waarde in guldens en de daarmee corresponderende waarde in hele euro's van 1 tot 9. Het gaat dus niet om omrekenvaardigheid maar om een notie van de waarde in guldens die afgeronde eurobedragen hebben. In de winkelsituatie komt dit overeen met het maken van een globale schatting van kosten van een produkt dat in euro is geprijsd.

De test begint met een scherm waarop een taakbalk staat van 2 rijen. In de bovenste rij staan 9 bedragen in guldens en in de rij eronder het corresponderende eurobedrag, dat de waarde 1 t/m 9 kan hebben. Bij de oefening ziet men deze ingevulde taakbalk als voorbeeld en daaronder een taakbalk waarop alleen de guldens zijn ingevuld. Men moet bij de onderste taakbalk de euro waarde invullen die overeenkomt met hoeveelheid guldens in de bovenste rij. Na het oefenen moet men zonder voorbeeld zo snel mogelijk de lege rij van elke balk met de 9 overeenkomende eurobedragen invullen. Wanneer er een verkeerd bedrag word ingevuld reageert de computer niet en moet men blijven proberen tot het goede antwoord gevonden wordt. Pas na het goede antwoord kan men verder. In totaal bestaat de test naast één voorbeeld uit de eigenlijke test die uit 3 taakbalken bestaat. Deze drie taakbalken bevatten in de bovenste rij dezelfde bedragen in steeds een andere volgorde. Belangrijk bij deze test is de vaardigheid die men ontwikkelt in het omrekenen van bedragen.

Score: aantal foute reacties

Bijv. (oefening):

Gulden	2,23	4,56	6,83	9,11	11,39	15,95	18,22	20,50
Euro	1	2	3	4	5	7	8	9

Gulden	4,56	20,50	9,11	15,95	11,39	18,22	2,23	6,83
Euro								

5. Boodschappentest

De boodschappentest bekijkt hoe goed men in guldens geprijsde producten die in het geheugen zitten naar de waarde in euro omrekent. Zo geeft dit een kijkje in de toekomstige praktijk wanneer men bijvoorbeeld de waarde van de gevulde winkelwagen inschat.

De boodschappentest simuleert het leerproces van het boodschappen doen in euro's. Dit gebeurt in twee fasen. In de eerste fase worden een 9-tal producten en hun prijs aangeleerd. Dit wordt gedaan door elk produkt 2 sec. op het scherm aan te bieden. Onder dit product staat de bijbehorende prijs. Deze procedure wordt 3 maal herhaald.

In de tweede fase wordt er op het scherm één produkt aangeboden met ernaast een kolom met 9 bedragen. De bedragen zijn nu echter omgezet in euro. Men dient het aangeleerde produktbedrag om te rekenen naar euro.

Score: aantal goed 2e fase/aantal goed 3e trial van de eerste fase x 100(=percentage).

6. Vergelijkingstest

De vergelijkingstest gaat de snelheid en de zorgvuldigheid na van het omprijzen. Hoe nauwkeurig kan men omgaan met de koers van de euro, hoe snel heeft men besef van de prijzen in euro? Hier wordt kortom geoefend met twee verschillende valuta, een oude en een nieuwe.

Bij deze test gaat het dus om het gemak waarmee men euro's in guldens en vice versa leert omrekenen. Tien verschillende bedragen, ofwel in euro ofwel in guldens, dienen zo snel mogelijk te worden omgerekend naar de andere muntsoort. Elk bedrag wordt 2 sec. op het scherm getoond. Hierna volgt een scherm met drie bedragen waaruit men het bedrag met een gelijke waarde moet kiezen.

Bijv.: Scherm 1: "f 2,23".

De antwoordmogelijkheden, op het volgende scherm, zijn: 1) 2,23 euro 2) 1 euro 3) 0,45 euro.

Score: aantal goede reacties

7. Euroreferentietest I

De euroreferentietest I geeft aan in hoeverre men iets kan met de dubbele prijsaanduiding van bijv. supermarktproducten. Legt men de link, begrijpt men hoe dit is om uit te rekenen, wordt er op een handige manier gebruik gemaakt van ezelsbruggetjes.

Deze test bepaalt de nauwkeurigheid van het gevoel voor de waarde van de euro.

De proefpersonen krijgen drie bedragen op het scherm te zien in guldens en/of euro's. Steeds hebben twee bedragen dezelfde waarde waardoor er een koppel ontstaat. Het nummer van het afwijkende bedrag moet worden ingetoetst.

Bijv.: Scherm 1: 1) 1,57 euro
 2) f 3,50
 3) f 4,-

In dit voorbeeld hebben keuze 1 (1,57 euro) en keuze 2 (f 3,50) dezelfde waarde en vormen zo het koppel. Keuze 3, het overgebleven bedrag, moet dan als antwoord worden gegeven.

Score: aantal goede reacties

8. Euroreferentietest II

De euroreferentietest II bepaalt het zich vormende referentiekader, het globale gevoel voor de waarde van de euro. Een product (huis, fiets) wordt in paarvorm aangeboden. Onder het eerste product staat een prijs in euro, onder het tweede in guldens. Hierbij wordt de vraag gesteld welk van de twee gelijksoortige producten het duurste is.

Bijv.:

Wat is duurder?	1	2
	plaatje (bankstel)	plaatje (bankstel)
	f 1500,-	750 euro

In dit voorbeeld is product 2 duurder (750 euro= f 1708,43).

Nadat het antwoord is gegeven verschijnt het volgende scherm met dezelfde vraag voor twee andere produkten.

Score: aantal goede reacties

9. Wisselgeldtest

De wisselgeldtest gaat uit van de volgende, wellicht fictieve, situatie. Bij de invoering van de euro is er sprake van een duale periode. Men kan dan nog een bepaalde tijd betalen met guldens. Deze test gaat ervan uit dat wanneer men aankopen doet met guldens het wisselgeld in euro is. Dit heeft als gevolg dat wanneer men met guldens blijft betalen in de duale fase er naast guldens ook euro (wisselgeld) in de portemonnee terecht zal komen.

In de 'wisselgeldtest' dient men uit te rekenen hoeveel een product kost. Telkens verschijnt er op het scherm een korte beschrijving met hoeveel geld (in guldens) betaald is en hoeveel wisselgeld (in euro) men terugkrijgt voor een aankoop. Hieronder worden 3 antwoordmogelijkheden gegeven. Men dient uit te rekenen hoeveel de prijs in guldens is geweest.

Bijv.: "U koopt een stuk kaas en betaalt met een tientje. Als wisselgeld krijgt u 1 euro terug. Hoeveel heeft deze aankoop u gekost?"

Score: aantal goede reacties

10. Budgettest

De budgettest toetst de behendigheid waarmee men met een budget in euro kan omspringen. De test is zo opgebouwd dat men aan omrekenen alleen niet genoeg heeft. Men moet ook kunnen terugvallen op het 'gevoel' voor de euro, het referentiekader.

Bij de budgettest heeft men de beschikking over een bepaald budget in guldens. Dit bedrag wordt boven aan het scherm van de opdracht vermeld. Men mag niet meer opmaken dan dit bedrag. Hieronder is het scherm gevuld met plaatjes van mogelijke aankopen (bijv. fiets, een uitje, video). Hieruit kan men zijn aankopen samenstellen. Er moeten minstens 4 producten worden gekozen. Onder elk plaatje staat de prijs van de aanschaf in euro. Men dient nu een zodanige keuze te maken uit de aangeboden producten dat de totale aanschaf (in euro) zo dicht mogelijk bij het budgetbedrag (in guldens) komt te liggen.

Bijv.: Budgetbedrag is f 5900,-.

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1) T.V.: 93,72 euro | 5) bankstel: 1077,26 euro |
| 2) videorecorder: 180,29 euro | 6) uitstapje: 100,99 euro |
| 3) cafébezoek: 26,93 euro | 7) fiets: 269,30 euro |
| 4) scooter: 1166,97 euro | 8) kleding: 157,09 euro |

Score: verschil tussen budget in guldens en besteed budget

11. De geldwisseltest

De geldwisseltest gaat uit van de situatie dat men geld wil omwisselen bij een bank; guldens voor euro. De test bepaalt het gemak waarmee men een bepaald bedrag bij een bank komt omwisselen. Voor het binnenkomen van de bank heeft men meestal enige notie van het bedrag dat men ongeveer terug moet krijgen. Deze situatie wordt hier getoetst.

Zo moeten 5 bedragen worden omgewisseld. Boven aan elk scherm staat het om te wisselen bedrag in guldens. Hierbij wordt steeds gevraagd hoeveel euro men hiervoor denkt terug te krijgen. Onder deze tekst staan telkens drie antwoordmogelijkheden waaruit men het juiste bedrag dient te kiezen.

Bijv. Hoeveel krijgt u terug voor f 50,-?

- 1) 50 euro 2) 25 euro 3) 21,95 euro

Score: aantal goede reacties

Leerfase en retentiefase

De leerfase bestond uit test 1 t/m 8, de retentiefase uit test 6, 8 en 9. De retentiefase bestond dus uit drie testen waarbij de euroreferentietest II en de budgettest terugkwamen. De *geldwisseltest* is de nieuwe test.

De bedragen van test 6 en 8 waren in de retentiefase veranderd. Voor een overzicht van de testen zie **Tabel 9**.

	Aantal	Tijdsduur	Fase	
			leer	retentie
Rekentest	36 (max)	1 min.	-	-
Euro-attitude schaal	11	**	x	x
Koerstest	53	**	x	-
Associatietest	9	**	x	-
Boodschappentest	9	**	x	-
Vergelijkingstest	10	**	x	-
Euroreferentietest I	9	**	x	-
Euroreferentietest II	7	**	x	x
Wiselgeldtest	4	**	x	-
Budgettest	10	**	x	x
Geldwisseltest	5	**	-	x

Tabel 9. Eigenschappen van de verschillende eurotesten.

** afhankelijk van de snelheid van de proefpersoon

De vragenlijsten

Voordat de proefpersonen met deelname begonnen vulden zij een viertal vragenlijsten in:

- 1) de vragenlijst met personalia;
- 2) de euro-attitude vragenlijst;
- 3) de locus of control vragenlijst;
- 4) de vragenlijst naar opleidingsniveau.

6.7. Evaluatie

Het vaststellen van meest optimale tijdstip en periode dat instrumenten dienen te worden ingezet gebeurt aan de hand van de gegevens die de interviews van het vooronderzoek opleveren en aan de hand van de herhaalde metingen t.a.v. de computertesten en de euro gewenningsschaal.

De verandering in het referentiekader en de snelheid van het gewenningsproces per instrument worden bepaald aan de hand van:

a. Eurogewenningsschaal. Deze wordt afgenomen voor en na elk van de drie computertest-sessies (in totaal 6 maal).

b. Beslissingssnelheid en aantal goede responsen die binnen elk van de drie computersessies tijdens de **aanleerfase** worden bepaald (in totaal 3 maal).

c. Beslissingssnelheid en aantal goede responsen die binnen elk van de drie computersessies tijdens de **retentiefase** worden bepaald ('herinneringsmaat').

Afname van de computertesten nam 2 weken per persoon in beslag (baseline, week 1, week 2).

6.8. Statistische analyse

Variantie analyses (ANOVAs) werden uitgevoerd met leeftijdsgroep (3 niveaus) en instrument (4 niveaus) als onafhankelijke factoren en de scores op de euro gewenningsschaal, de beslissingstijd en het aantal correcte responsen (computerprogramma) als binnen subject (herhaalde metingen) factor. De interactie tussen instrument en leeftijdsgroep werd bepaald.

Bovendien werden ANOVAs uitgevoerd zodat interactie-effecten konden worden bepaald van 'instrument' met 'geslacht' (2 niveaus), 'opleiding' (2 niveaus), 'cultuur' (2 niveaus), 'locus of control' (2 niveaus) en 'euro-attitude' (2 niveaus). Zo nodig werd gecorrigeerd worden voor verschillen in rekenvaardigheid (rekenvaardigheid wordt als covariaat ingevoerd).

Met de analyses worden de verschillen in effectiviteit van de instrumenten en de mogelijke interactie van instrumenten met onderscheiden consumentengroepen bepaald:

1. jong (18-40) - middelbaar (40-65) - oud (65+)
2. mannen - vrouwen
3. laag opgeleid - hoog opgeleid
4. interne locus of control - externe locus of control
5. positieve euro-attitude - negatieve euro-attitude

7. RESULTATEN VOORONDERZOEK

De hoofdvragen

In dit gedeelte zal voor elke groep afzonderlijk antwoord worden gegeven op de drie hoofdvragen. Elke vraag werd achtereenvolgend beantwoord door de drie groepen. Na een korte opsomming van de genoteerde antwoorden werd dit gevolgd door een toelichting.

7.1. Wat is het beste middel om de consument te helpen bij het omgaan met de euro?

GROEP 1

Deze groep bestond uit vijf mensen die persoonlijk een omschakeling van muntsoorten hadden meegemaakt. Er zaten twee buitenlandse studenten in waarvan er een een asielzoekster was, de drie resterende deelnemers waren immigranten waarvan er een inmiddels de Nederlandse identiteit bezat.

Antwoord:

1. hoofdrekenen
2. rekenen met behulp van een rekenmachine
3. het hanteren van dubbele prijzen op producten en/of kassabon in winkels.

Tips:

Verder gaven de deelnemers nog drie tips die het wennen aan een nieuwe munt kunnen vergemakkelijken:

- a. bepaalde prijzen uit het hoofd leren en als maatstaf gebruiken.
- b. bewust in een nieuwe munt gaan denken en afstand doen van de oude munt.
- c. een positieve instelling hebben ten aanzien van de gewenning.

ad. 1. Uit het hoofd omrekenen

Alle deelnemers gaven aan dat ze in de praktijk vaak uit het hoofd omrekenden van de oude naar de nieuwe munt.

Voor het gemak werd de rekensom vereenvoudigd. In het algemeen werd dan de omrekenkoers tussen de oude en de nieuwe munt gebruikt bijv. 10,- is ongeveer \$5 want de gulden kun je globaal door twee delen om de oude waarde in dollars te weten te komen. Hoe makkelijker de omrekenom, des te vaker werd er gebruik van gemaakt. Men verwachtte dan ook dat de relatief eenvoudige som (twee gulden is ongeveer 1 euro, dus alles delen door twee voor de prijs in euro's) het voor Nederlanders makkelijker zal maken om te schakelen (dit i.t.t. landen als België die een lastige koers moeten berekenen).

ad. 2. Omrekenen met behulp van een (om)rekenmachine.

Vier van de vijf deelnemers gaven aan dat ze naast het hoofdrekenen zo nu en dan een rekenmachine gebruikten. Deze werd alleen ingezet als het om grote aankopen ging en het van belangrijk was om het bedrag zeer nauwkeurig te weten. Ook bij twijfel over een aankoop werd vaker een rekenapparaat gebruikt. Voor kleine zaken, zoals de dagelijkse boodschappen in de supermarkt, werd het gebruik van een rekenmachine niet als een hulp gezien. Integendeel het winkelen werd er juist ingewikkelder van. Men vond het de moeite niet waard.

Alle deelnemers zeiden geen moeite te hebben met het uit het hoofd omrekenen van prijzen, maar dat voor mensen die niet goed konden rekenen een (om)rekenmachine een uitkomst kan zijn, ook bij kleine uitgaven. Vooral mensen met een relatief klein budget zullen meer gebaat zijn bij het gebruik van een rekenmachine, omdat het voor hen altijd van belang is om nauwkeurig hun uitgaven bij te houden.

ad. 3. Dubbele prijzen op de kassabon.

De deelnemers uit deze groep hadden geen persoonlijke ervaringen met dubbele prijsaanduiding op producten en/of kassabon in winkels, maar het leek hen allemaal een handig hulpmiddel bij het doen van de dagelijkse boodschappen. De mogelijkheid om in de winkel zelf in één oogopslag de oude prijs met de nieuwe te kunnen vergelijken leek hen uitermate handig tijdens het gewenningsproces.

Eén deelnemer maakte de kanttekening dat het in dubbele munt weergeven van prijzen in grote steden waarschijnlijk minder zinvol zal zijn, omdat er zoveel verschillende nationaliteiten met elk verschillende geldsoorten wonen en werken.

De tips

ad. a. Prijzen uit het hoofd leren

Twee van de vijf deelnemers vertelden dat zij de prijzen van een aantal producten zoals BV. brood, melk, een spijkerbroek, uit het hoofd leerden en die prijzen als maatstaf gebruikten. Zo konden ze nagaan of iets duur was of juist goedkoop.

ad. b. Bewust het referentiekader veranderen

Voor één deelnemer gold dat zij, na 3 á 4 maanden, bewust haar denkpatroon veranderde.

Zij stopte abrupt met het omrekenen en nam haar salaris, in guldens, als uitgangspunt om te berekenen welk deel ze voor de huur moest bewaren, welk deel voor de boodschappen etc.. Zij merkte dat ze zo in de praktijk een stuk makkelijker met de nieuwe munt omging dan toen ze nog alles terugrekende naar haar oude munt.

ad. c. Een positieve houding ontwikkelen

Men gaf aan dat het de gewenning vergemakkelijkt als het doel ervan duidelijk voor ogen gehouden wordt. Het doel is om over niet al te lange tijd zonder veel problemen met het nieuwe geld te kunnen omgaan. Eén deelnemster vertelde dat ze merkte dat een positieve houding ten aanzien van de nieuwe situatie de aanpassing minder moeilijk maakte.

GROEP 2

Deze groep bestond uit zes mensen die zich beroepsmatig bezig hielden met het wisselen van verschillende muntsoorten. Dit waren twee deelnemers die als baliepersoneel werkzaam waren bij een grenswisselkantoren en twee caissières in een winkel met twee valuta.

Antwoord:

1. Hoofdrekenen

2. (Om) rekenmachine

3. Dubbele prijsaanduiding op product, schap en kassabon

Naast deze hulpmiddelen gaven 2 van de 4 deelnemers het advies om op een bewuste manier kennis te maken met het nieuwe geld door goed te kijken en voelen hoe het geld eruit ziet en wat het waard is. Geadviseerd werd om hier tijd en energie in te steken alvorens het nieuwe geld te gebruiken.

ad. 1. Hoofdrekenen

Alle deelnemers noemen hoofdrekenen als een handig hulpmiddel bij het werken met meerdere munten. Hoewel op het werk geavanceerde computerssystemen voor het rekenwerk worden ingezet, is het toch van belang dat werknemers goed kunnen hoofdrekenen. Dit wordt namelijk gezien als een indicatie voor het hebben van cijfermatig inzicht, een onmisbare eigenschap bij het werken met meerdere valuta. De deelnemers hadden de verwachting dat mensen die goed zijn in hoofdrekenen sneller zullen wennen aan het gebruik van de euro.

ad. 2. (Om) rekenmachine

Eén deelnemster noemde het gebruik van een nauwkeurige matrix. Dit is een tabel met daarop een flink aantal bedragen in guldens en het omgerekende bedrag in euro's voorgerekend en vice versa. Ook noemde zij een rekenmachine waarmee de koers van de gulden ten opzichte van de euro en andersom te zien is als handig hulpmiddel in de praktijk. Elke Nederlander zou dit in zijn/haar portemonnee kunnen dragen en in winkels kunnen gebruiken om de prijzen te controleren. Een andere deelnemster leek dit juist onnodig ingewikkeld en gebruikte liever haar hoofd om prijzen om te rekenen.

ad. 3. Dubbele prijsaanduiding op product, schap en kassabon

De twee caissières van de winkel met zowel Nederlandse als Duitse prijsaanduiding werkten beide al jaren met een dergelijke dubbele prijsaanduiding. In hun winkel worden beide prijzen onder elkaar op een sticker of bordje aangegeven. Het leek deze twee deelnemers het makkelijkst voor henzelf en de consument als aan dit bestaande systeem in de toekomst het bedrag in euro's zal worden toegevoegd. De kassabon werd of in guldens of in Duitse marken uitgedraaid. Dit was afhankelijk van de muntsoort waarmee betaald werd. Hier moet bij worden vermeld dat in deze winkel geen sprake was van een leersituatie, men was gericht op het gemak van de klant.

GROEP 3

Deze groep bestond uit zes beleidsmakers die betrokken zijn bij de invoering van de euro (het bankwezen) of zich met zaken bezighouden die met dubbele munten/prijzen te maken hebben

(bedrijfsleven). Een was directeur, een was directeur verkoop en twee waren financieel directeur van verschillende commerciële bedrijven. Een was afdelingsdirecteur van euro marketing Nederland en een was voorlichter bij een euro infodesk.

Antwoord:

1. **Dubbele prijsaanduiding op presentatiebord, schap en kassabon**
2. **Hoofdrekenen**
3. **(Om)rekenmachine**
4. **Euro en gulden op het bankafschrift**
5. **Hostess in de supermarkt**

Verder noemde een deelnemer nog het ontwikkelen en op de markt brengen van een zogenaamd euro-gezelschapsspel om mensen spelenderwijs aan de komst van de euro te wennen. Ook werd gedacht aan een televisieshow rond de euro om de aandacht van de mensen te vangen.

ad. 1. Dubbele prijsaanduiding op presentatiebord, schap en kassabon

Drie van de zes deelnemers leek het een goed hulpmiddel om dubbele prijzen op de kassabon te vermelden. Zij dachten daarbij aan het dubbel vermelden van het totaalbedrag en niet van elk product afzonderlijk. Een argument hiervoor was dat het anders te onoverzichtelijk zou zijn, dit zou alleen extra verwarring opleveren en niet de gewenste duidelijkheid. Bovendien werd ook rekening gehouden met het feit dat het de winkeliers niet teveel moet gaan kosten.

Voorbeeld van aanpak.

Eén deelnemer leek het een goed idee om alleen de prijzen in euro's te vermelden op de kassabon, zodat mensen min of meer gedwongen zullen worden om in euro's te gaan denken. Dezelfde deelnemer had het idee om op de schapstickers de prijzen wel dubbel te vermelden. Ook hier was het voorstel om, om redenen van duidelijkheid en kosten besparing, niet alle prijsgegevens dubbel aan te geven zoals de kiloprijs, maar slechts de productprijs. Met deze extra prijsinformatie kan de consument al voordat hij bij de kassa staat besluiten of hij iets koopt of niet en kan oponthoud bij de kassa voorkomen worden. Daarnaast leek het deze deelnemer handig om een presentatiebord in de winkel op te hangen met daarop de koers van zowel de euro als de gulden. Zo kan de consument zelf, eventueel met behulp van een (om)rekenapparaat, voor elk product de gewenste prijs berekenen. Bovendien is deze oplossing voor de winkelier de minst kostbare.

In het algemeen leek een eenduidig eurobeleid voor de detailhandel een goed voornemen om verwarring en onduidelijkheden bij de consument te voorkomen.

ad. 2. Hoofdrekenen

Twee deelnemers verwachtten dat in de praktijk zal blijken dat mensen toch vooral hun hoofd zullen gebruiken als het gaat om het omrekenen van prijzen. Ondanks allerlei aangeboden hulpmiddelen zal dit voor de meeste mensen toch nog altijd de makkelijkste en snelste omrekenmanier zijn. Ook in deze groep werd verwacht dat men de rekensom zal vereenvoudigen tot 1 gulden is gelijk aan een $\frac{1}{2}$ euro.

ad. 3. (Om)rekenmachine

Drie deelnemers verwachtten dat mensen bij het omrekenen gebruik zullen maken van een (om)rekenapparaat. Zij dachten dan vooral aan mensen die niet zo goed zijn in hoofdrekenen of wanneer het belangrijk is om prijzen nauwkeurig te weten (bijvoorbeeld als mensen een krap budget hebben of als men grote aankopen doet).

De deelnemers verschilden echter op een belangrijk punt van mening: twee dachten aan verspreiding van (om)rekenmachines onder de gehele Nederlandse bevolking, terwijl één vond dat het zal voldoen om deze apparaatjes op te hangen in winkels om het de consument makkelijker te maken.

ad. 4. Euro en gulden op het bankafschrift

De twee deelnemers uit het bankwezen zagen allebei het nut van het weergeven van dubbele bedragen op bankafschriften zeker in. Het is een handig hulpmiddel om mensen alvast te doen wennen aan de komst van de euro. Het verschil tussen de twee banken komt voornamelijk naar voren wat betreft het tijdstip waarop dit hulpmiddel wordt ingezet (zie punt 4 bij vraag II).

ad. 5. Hostess in de supermarkt

Eén geïnterviewde had het idee om in supermarkten een euro-hostess te plaatsen die als vraagbaak kan dienen voor de consument. Verwacht wordt dat deze aanpak vooral de oudere klanten zal aanspreken. Een aanspreekpunt in de winkel kan tevens voorkomen dat er oponthoud bij de kassa's ontstaat als gevolg van onduidelijkheden.

7.2. Hoelang heeft de consument dit hulpmiddel nodig?

GROEP 1

Antwoord:

Uit het hoofd omrekenen

Voor alle deelnemers gold dat ze met name in het begin voortdurend omrekenden van hun oude munt naar de nieuwe, maar er waren onderling grote verschillen in tijdsduur (uiteenlopend van 2 maanden, tot 9 jaar). Wat hierin van belang lijkt te zijn is de mate van betrokkenheid met het vroegere land. Mensen die in geen enkel opzicht nog contact hebben met hun vaderland, en zodoende ook hun oude munt niet meer gebruikten, lijken zich sneller aan te passen aan het gebruik van een nieuwe munt.

Allen gaven aan dat het omrekenen in eerste instantie een uitstekend hulpmiddel is om te wennen aan de waarde van een nieuwe munt, maar dat er een moment komt dat steeds terugrekenen de situatie juist complexer maakt. Het omrekenen laat wel zien hoe duur iets is, maar brengt de onderlinge prijsverhoudingen niet naar voren. Dan is het toch nodig om Nederlandse prijzen onderling te vergelijken en moet het referentiekader van de oude munt vervangen worden door die van de nieuwe munt.

Omrekenen met behulp van een (om)rekenmachine.

De deelnemers hadden gemerkt dat het gebruik van een rekenmachine bij grote aankopen nog lange tijd nodig was. Langer zelfs dan de tijd die men gebruikte om uit het hoofd prijzen om te rekenen.

Een verklaring kan zijn dat grote uitgaven, zoals de aanschaf van een auto, veel minder vaak voorkomen dan bijvoorbeeld het kopen van een brood. Het duurt dan ook langer om gewend te zijn aan de prijzen van auto's. Bovendien gaat het om grotere prijsverschillen en is het de moeite waard om nauwkeurig de verschillen te berekenen.

Dubbele prijzen op product en schap

Alle deelnemers vonden dat de prijzen niet te lang dubbel aangegeven moeten worden. Op een gegeven moment moet er toch een overgang gemaakt worden van het denken en rekenen in de oude munt naar de nieuwe. Er werd verwacht dat, als mensen kunnen kiezen, ze het zolang mogelijk zullen uitstellen om in de nieuwe munt te rekenen. Een langere

periode van dubbele prijsaanduidingen komt de gewenning uiteindelijk niet ten goede en kan zelfs langer voor verwarring zorgen.

Elke deelnemer vond dat er dubbele prijzen in de winkels moeten worden aangegeven, zolang de gulden en de euro naast elkaar gebruikt kunnen worden. De meningen over hoe lang de duale periode (guldens en euro naast elkaar) moet duren liepen uiteen van enkele maanden tot twee jaar. Overigens vond iedereen de termijn die hij noemde een korte periode.

GROEP 2

Antwoord:

Hoofdrekenen

Deze groep gaf hetzelfde antwoord als de deelnemers uit groep 1, namelijk dat het hoofdrekenen vooral in het begin, vlak na de invoering van de euro, een goed hulpmiddel zal zijn in de praktijk. Verwacht werd dat de meeste mensen na ongeveer 1 à 1½ jaar niet meer de behoefte zullen hebben om nog europrijzen om te rekenen naar guldens.

(Om) rekenmachine

Ook hier gaven de deelnemers van groep 2 dezelfde antwoorden als die van groep 1. Zij verwachtten dat men vooral bij grote aankopen een (om)rekenmachine zal gebruiken en dat dit nog langere tijd (langer dan 1 à 1½ jaar) gebruikt zal worden. In vergelijking met gewone boodschappen als brood of kleding zijn grote aankopen als een auto of een huis zeldzamer en zullen mensen minder gewend zijn aan de prijzen in die categorieën. Bovendien is het belangrijker om de prijs nauwkeurig te weten, zodat men daar best wat moeite voor wil doen.

Eén deelneemster gaf aan dat zij ook bij de dagelijkse boodschappen een (omreken)apparaat zal gebruiken. Dit om te controleren of winkeliers misschien van de onduidelijke situatie gebruik maken door de prijzen naar boven af te ronden.

Dubbele prijsaanduiding op product, schap en kassabon

Zolang als de gulden en de euro naast elkaar gebruikt kunnen worden, zullen er ook dubbele prijsaanduidingen in winkels moeten worden weergegeven. Als de gulden uit de portemonnee verdwenen is, is het volgens groep 2 niet meer zinvol om prijzen nog langer in guldens aan te geven. Eén deelneemster pleitte voor een zeer korte duale periode (1 dag), zodat mensen niet te lang in een ingewikkelde situatie van twee munten hoeven te leven. Er zal dan uiteraard (nog) meer nadruk moeten liggen op een goede, gedegen voorlichtingsperiode.

GROEP 3

Antwoord:

Dubbele prijsaanduiding op presentatiebord, schap en kassabon

De meningen over de periode waarin dubbele prijsaanduiding als hulpmiddel gebruikt kan worden liepen nogal uiteen.

Eén deelnemer was ervoor om er al in januari 1999 mee te beginnen, omdat de euro vanaf dat moment steeds meer zijn entree maakt in het leven van de mensen.

Een ander vond augustus- september 2001 een goed moment, aansluitend op de vakantieperiode waarin veel mensen met buitenlandse valuta hebben moeten omgaan. De voorlichting zou daar volgens deze deelnemer op in kunnen haken.

Een derde deelnemer dacht aan een paar weken voor 1 januari 2002. Deze vond dat de periode van dubbele prijzen zo kort mogelijk gehouden moet worden om zo de kans op verwarring en fouten te verkleinen.

Dit laatste argument bracht een vierde deelnemer op de gedachte om pas vanaf het moment dat men de euro in de praktijk kan gebruiken, dubbele prijsaanduiding in winkels toe te passen. Eerder dan januari 2002 zou de consument er nog niks mee kunnen en zou het geen effect hebben op de gewenning.

Alle vier de deelnemers waren het er over eens dat dubbele prijsaanduiding gedurende de hele duale periode moet worden ingezet, hoe lang of kort die ook mag duren.

Hoofdrekenen

Deze groep gaf hetzelfde antwoord als de deelnemers uit groep 1 en 2, namelijk dat het hoofdrekenen vooral in het begin, vlak na de invoering van de euro, een goed hulpmiddel in de praktijk zal zijn.

(Om) rekenmachine

Op deze vraag kwamen 3 verschillende antwoorden.

Eén deelnemer gaf als advies om vanaf 1 januari 2001

(om)rekenapparaatjes te installeren in winkels, zodat mensen ruimschoots de tijd hebben om hiermee te oefenen.

Een ander vond een half jaar oefenen lang genoeg en stelde voor om vanaf de zomer 2001 aan elke Nederlander een (om)rekenmachine te geven.

Een derde deelnemer vond dat ook nog te ver van tevoren en pleitte voor het uitdelen van (om)rekenapparaatjes vanaf het moment dat mensen de euro gaan gebruiken, januari 2002. Zijn argument is dat zolang men de theorie niet kan toepassen de informatie niet blijft hangen.

Euro en gulden op het bankafschrift

De twee deelnemers uit het bankwezen hadden verschillende ideeën over het tijdstip waarop dit hulpmiddel moet worden ingezet. De ABN-AMRO heeft er de voorkeur aan gegeven om zo vroeg mogelijk, mei 1998, het eindsaldo in beide valuta weer te geven. Zo heeft de klant ruimschoots de tijd om te wennen aan de euro en om een gevoel van waarde van de munt ontwikkelen.

De Rabobank heeft er voor gekozen om pas vanaf januari 1999, als de euro officieel bestaat, de gewenningsinformatieperiode te laten ingaan. Vanaf dat moment zullen ook de klanten van de Rabobank zowel guldens als euro's op hun afschrift vinden.

Hostess in de supermarkt

Er werd door verschillende deelnemers gedacht om de hostess al in de voorbereidende fase, vanaf januari 2001, haar rol in de supermarkt te laten vervullen, zodat onwetendheden rond de euro zo snel mogelijk kunnen worden weggenomen. Na de duale periode zal, met de gulden, ook de hostess verdwijnen.

7.3. Welke groepen mensen behoeven extra aandacht bij het omgaan met de euro?

GROEP 1

Antwoord:

1. Ouderen
2. Mensen die niet/ nauwelijks naar het buitenland gaan
3. Allochtonen die net gewend zijn aan de gulden
4. Mensen die niet zo goed zijn in hoofdrekenen
5. Mensen met sterk nationalistische gevoelens die een grotere weerstand hebben tegen het verdwijnen van de Nederlandse gulden

Vier van de vijf deelnemers noemden de eerste twee groepen als mogelijke risicogroepen, hieronder volgt een nadere toelichting over deze twee groepen mensen.

ad. 1. Ouderen

Ouderen zullen volgens de deelnemers meer moeite hebben met het wennen aan een nieuwe munt, omdat zij langer gewend zijn om met de gulden om te gaan. Ouderen zijn ook vaak meer verankerd in gewoonten en patronen en niet meer zo gesteld op nieuwe ontwikkelingen en veranderingen. Een ingrijpende verandering als het verdwijnen van de gulden en het invoeren van de euro zal dan ook meer vragen en stress bij deze groep veroorzaken dan bij andere Nederlanders. Als voorbeeld kan de introductie van de pinautomaatpas dienen. Deze riep in het begin veel weerstand en onbegrip op bij ouderen.

Eén deelnemster noemde dat ouderen wellicht bang zijn dat met de komst van een gezamenlijke Europese munt de grenzen tussen landen zullen vervagen. Er wordt dan voornamelijk naar de Nederlands-Duitse grens gekeken: hoort Nederland dan uiteindelijk toch nog bij Duitsland? Veel ouderen hebben de Tweede Wereldoorlog nog vers in het geheugen. Er werd door meerdere deelnemers de mogelijkheid geopperd om de voorlichting speciaal toe te spitsen op ouderen om dergelijke vooroordelen en onwetendheid weg te nemen.

ad 2. Mensen die niet of nauwelijks in het buitenland zijn geweest

Gedacht werd aan mensen die vooral in Nederland op vakantie gaan en niet gewend zijn om met een andere munt te moeten betalen. Dit werd als een nadeel gezien ten opzichte van mensen die regelmatig voor hun werk of op vakantie met vreemd geld in aanraking komen. Deze laatste zullen volgens de deelnemers uit groep 1 flexibeler zijn bij de overgang van gulden naar euro, hetgeen de gewenning vergemakkelijkt.

GROEP 2

Antwoord:

1. Ouderen

2. Mensen die niet/ nauwelijks naar het buitenland gaan

ad. 1. Ouderen

Alle deelnemers noemden deze groep als mensen die het moeilijkst zullen hebben bij het wennen aan de euro. Zij gaven dezelfde redenen op als de deelnemers van groep 1, namelijk dat oude mensen vaak leven volgens gewoontes en patronen en dat zij niet gesteld zijn op verandering daarin.

Eén deelnemster wist te vertellen dat oudere mensen vaak moeite hadden om nieuw geld te vertrouwen. Als voorbeeld gaf zij het nieuwste 25 gulden biljet dat door ouderen als speelgoedgeld werd gezien en dit weigerde te gebruiken.

Een andere deelnemster voorspelde dat oudere mensen vaker het

slachtoffer (zullen) zijn van oplichters. Ook daar zou aandacht aan besteed moeten worden in de voorlichting.

ad. 2. Mensen die niet/ nauwelijks naar het buitenland gaan

Ook nu werd het belang van ervaring hebben met het wennen aan een andere munt op vakantie benadrukt. Mensen die die ervaring niet of nauwelijks hebben werden in het nadeel gezien bij het wennen aan de euro.

GROEP 3

Antwoord:

1. **Ouderen**
2. **Allochtonen en/of anderstaligen**
3. **Mensen die niet/ nauwelijks naar het buitenland gaan**
4. **Verstandelijk gehandicapten**
5. **Sociaal zwakkere mensen**
6. **Drukke mensen die weinig tijd hebben om zich voor te bereiden op de euro**

Vier van de zes deelnemers noemden de eerste drie groepen als mogelijke risicogroepen, hieronder volgt een nadere toelichting over deze drie groepen mensen.

ad. 1. Ouderen

Alle deelnemers noemden deze groep als mensen die het moeilijk zullen hebben bij het wennen aan de euro. Zij gaven dezelfde redenen op als de deelnemers van groep 1, namelijk dat oude mensen vaak leven volgens gewoontes en patronen en dat zij niet gesteld zijn op verandering daarin.

Eén deelnemer gaf naast deze punten nog als reden op dat ouderen vaak niet op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in een ander land. Zij gaf als voorbeeld dat Spanje nog steeds geassocieerd wordt met Franco en dat oude mensen bang zijn voor de invloed die een voormalige dictatuur als Spanje zal hebben op Europa, en daarmee op Nederland.

ad. 2. Allochtonen en/of anderstaligen

Vier van de zes deelnemers noemden allochtonen en/of anderstaligen als groep die waarschijnlijk langer de tijd nodig heeft om te wennen aan de euro.

Daarbij werd vooral gedacht aan het taalprobleem dat kan ontstaan. Dit kan moeilijkheden opleveren zowel bij de voorlichting als in de praktijk bij de invoering van de euro.

ad. 3. Mensen die niet of nauwelijks naar het buitenland gaan

Ook deze groep benadrukte het belang van regelmatig naar het buitenland gaan en met andere valuta moeten omgaan om een flexibele houding te ontwikkelen ten aanzien van verschillende geldsoorten. Mensen die deze ervaring niet of nauwelijks hebben worden in het nadeel gezien bij het wennen aan de euro.

7.4. Voorlichting

Tijdens de interviews bleek dat de deelnemers naast praktische hulp en begeleiding een goede voorlichting minstens zo belangrijk vonden. Dit kwam voornamelijk naar voren doordat consequent de nadruk werd gelegd op goede voorlichting als hulpmiddel voor het gewenningsproces. Het gewenningsproces kan daardoor eerder beginnen dan het moment van de invoering van de euro, hetgeen mensen beter voorbereidt op de omschakeling. Er zijn ruwweg twee fasen in het gewenningsproces te onderscheiden, namelijk een periode waarin voorlichting een grote rol speelt en een periode waarin de nadruk meer op begeleiding wordt gelegd. De tweede fase begint wanneer de euro als betalingsmiddel wordt ingevoerd, januari 2002. Het accent ligt dan vooral op praktische ondersteuning van het gewenningsproces. Hier zal een periode van voorlichting aan vooraf gaan. Dit zal de mensen vooral voorbereiden op de veranderingen die de invoering van de euro met zich meebrengt en zal de praktische gewenning uiteindelijk vergemakkelijken.

Er zijn verschillende aandachtspunten naar voren gebracht die konden worden onderverdeeld in twee categorieën:

1. voorlichting gericht op de attitude t.a.v. de komst van de euro en het verdwijnen van de gulden.
2. voorlichting gericht op de praktische aspecten van de invoering (het leren (her-)kennen van de euro)

- ad.1. - Het is in eerste instantie van belang om onduidelijkheden en onwetendheid weg te nemen; een open en duidelijke voorlichting stelt mensen gerust en in staat om vertrouwen op te bouwen in de nieuwe munt. Zo kunnen d.m.v. enquêtes de algemene ideeën worden verzameld, en als dat nodig is evt. ontzenuwd worden in de voorlichtingsperiode.
- Attituden en opinies zijn aan verandering onderhevig. Het is zaak om dit in de gaten te houden zodat men enerzijds niet overspoeld wordt met informatie, en anderzijds de juiste informatie op het juiste moment komt.
 - Weerstand gebaseerd op sentimenten over het verdwijnen van de gulden moet serieus genomen worden. Belangrijk is hierbij aan te tekenen dat de Nederlandse identiteit niet verdwijnt met het verdwijnen van de gulden.

- ad.2. - Het uiterlijk van de munten en de biljetten van het nieuwe geld in Nederland.
- De nieuwe verhoudingen van het geld t.o.v. de gulden (het kwartje verdwijnt).
 - Het uitleggen van de overeenkomsten en verschillen in waarde en uiterlijk tussen de euro's van de deelnemende landen (voor op vakantie en voor het besef van een verenigd Europa).
 - Duidelijkheid over waar gewisseld kan worden.
 - Duidelijkheid over wanneer waarmee betaald kan worden.
 - Duidelijkheid over hoe lang de gulden nog een wettig betaalmiddel blijft.
 - Duidelijkheid over de periode waarin de gulden nog kan worden ingewisseld.
 - Voorlichting moet eenduidig en herkenbaar zijn.
 - Voorlichting moet in verschillende talen zijn.

7.5. Samenvatting resultaten vooronderzoek

In de interviews worden door de geïnterviewden de volgende (aandachts)punten naar voren gebracht.

1. Als beste hulpmiddelen bij de omschakeling naar de euro worden door de geïnterviewden genoemd: hoofdrekenen, rekenapparaat en dubbele prijsaanduidingen.

2. Het idee over de duur dat hulpmiddelen moeten worden ingezet loopt uiteen van twee maanden tot een jaar. Men verwacht dat er langer gebruik zal worden gemaakt van hulpmiddelen bij grote aankopen.

3. Groepen waarvan de geïnterviewden verwachten dat deze extra aandacht behoeven, zijn: ouderen, allochtonen en/of anderstaligen en mensen die weinig naar het buitenland reizen.

8. RESULTATEN HOOFDONDERZOEK (vragenlijsten/computertesten)

Het criterium voor significantie is gesteld op $P < 0.05$. Dat wil zeggen dat een p-waarde onder de 0.05 een significant effect aangeeft. De kans dat het gevonden effect op toeval berust is gelijk aan de gevonden p-waarde. Hoe kleiner de p-waarde, des te kleiner de kans dat het effect op toeval berust. Voor de F-waarde staan de vrijheidsgraden tussen haakjes. Naarmate de F-waarde groter dan 1 is, des te meer er sprake is van een significant effect. Een grote F waarde gaat gepaard met een kleine p-waarde. Een p-waarde tussen de 0.05 en 0.10 wordt in dit onderzoek niet als significant aangemerkt maar als een trend.

8.1. Euro-attitudelijst

Euro-attitude vragenlijst

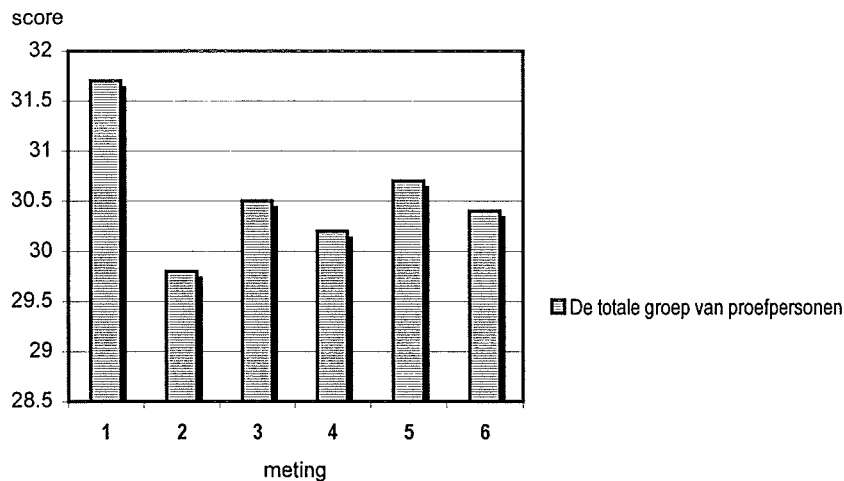
De prestaties van de groep met een negatieve attitude t.a.v. de euro verschillen op geen enkele computertest van de groep met een positieve attitude.

8.2. Metingen

Euro gewinningsschaal (computervragenlijst)

Er is een significante verandering op de eurogewinningsschaal over de 6 (meting 1, 3 en 5 vóór en meting 2, 4, 6 na elke testsessie) metingen ($F(5,1220) = 13.7$, $P < 0.001$). De groep als geheel scoort op de eerste meting, vóór de eerste computertest, significant hoger dan op meting 3, d.w.z. vóór de tweede meting ($p < 0.001$). Dat wil zeggen dat de praktische gewinning aan de euro op de tweede meetdag moeilijker wordt gevonden dan op de eerste meetdag. Echter, de scores op meting 3 (tweede testdag) en meting 5 (derde testdag) verschillen niet meer significant. Dat geeft aan dat de houding t.o.v. de praktische omgang met de euro na de tweede testdag niet meer verandert.

Op elke nameting (2, 4 en 6), wordt significant negatiever gescoord dan op de daaraan voorafgaande voormeting. Dit impliceert dat de deelnemers na elke testafname iets negatiever zijn dan ervoor. Vooral na de eerste computertest (meting 2) wordt de praktische gewinning aan de euro moeilijker gevonden dan ervoor. Dit waarschijnlijk als gevolg van de ervaring dat er meer moeilijkheden bij komen kijken dan verwacht. Het lijkt erop dat de proefpersonen aanvankelijk te gemakkelijk dachten over het wennen aan de euro en dat dit idee op de tweede testdag realistischer is geworden (zie **Figuur 1**).



Figuur 1. Gemiddelde score op de eurogewinningsschaal (hoe hogere score, des te positiever)

Prestatie en snelheid van de totale groep op de computertesten

De analyses van de prestatie en de responssnelheid op alle computertesten laten zien dat er, voor de gehele onderzoeksgroep, een significant leereffect is over de 3 metingen. Na twee weken is voor de groep als geheel een significante prestatie- en snelheidsverbetering opgetreden.

8.3. Instrumenten en leerfase computertest

Groep 1: geen instrument

Groep 2: rekenapparaat

Groep 3: dubbele prijsaanduiding

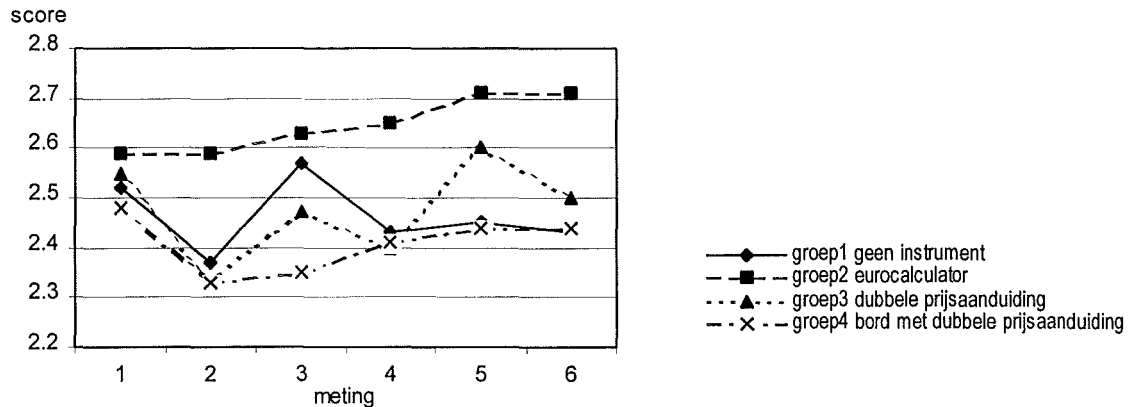
Groep 4: bord met dubbele prijsaanduiding

Rekentest

Op deze test, die éénmalig werd afgenomen aan het begin van de eerste testsessie, wordt geen significant verschil gevonden tussen de 4 instrumentgroepen. Dat wil zeggen dat de rekenvaardigheid van deze groepen vergelijkbaar is. Mogelijke prestatieverschillen tussen de instrumentgroepen op de computertesten kunnen niet worden toegeschreven aan verschillen in rekenvaardigheid.

Eurogewinningsschaal

Uit de antwoorden op vraag 11 uit de euro gewinningsschaal 'het wennen aan de euro lijkt mij op dit moment' (antwoordalternatieven lopen van makkelijk naar moeilijk)



Figuur 2. Gemiddelde scores van de 4 instrumentgroepen op vraag 11 van de eurogewenningsschaal (hoe hoger de score, des te positiever)

blijkt er een trend dat de groepen verschillen t.a.v. het praktische gewenningsproces ($F(3,242) = 2.25$, $p = 0.08$). Het blijkt dat groep 2 significant positiever scoort dan groep 4 ($p = 0.01$). Bovendien is er de trend dat groep 2 positiever is dan groep 1 ($p = 0.06$) en dan groep 3 ($p = 0.08$). De groep met het rekenapparaat is op die grond het meest positief gesteld t.a.v.

het gewenningsproces aan de euro (zie **Figuur 2**).

Koerstest

Op deze test zijn er geen verschillen in prestatie tussen de vier instrumentgroepen.

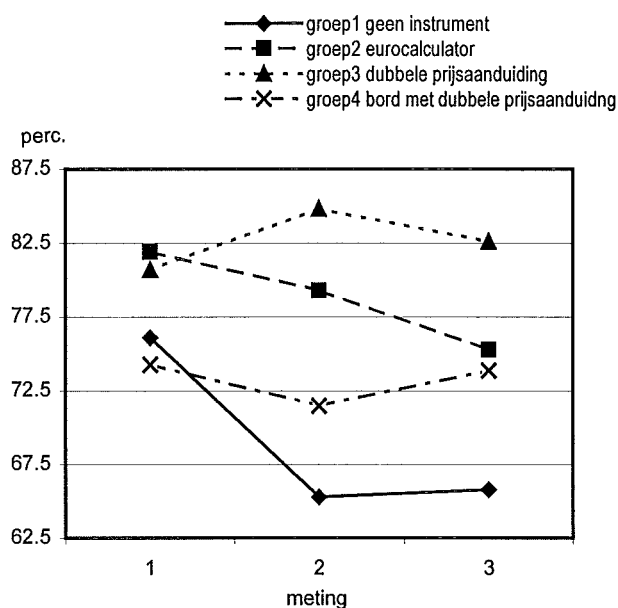
Associatietest

Op deze test zijn er geen verschillen in aantal gemaakte fouten tussen de vier instrumentgroepen. Alleen op meting 1 blijkt groep 2 (rekenapparaat) langere responstijden te hebben dan groep 3 (dubbele prijsaanduiding) ($p = 0.02$). Dit wijst erop dat de proefpersonen enige tijd nodig hebben om te wennen aan het rekenapparaat.

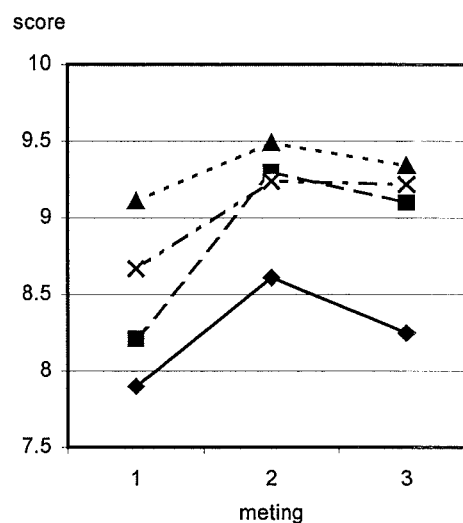
Boodschappentest

Deze test blijkt door de vier instrumentgroepen significant verschillend te worden gedaan ($F(3,342) = 3.9$, $p = 0.01$). Post hoc tests geven aan dat er op meting 1 geen significante verschillen zijn. Op meetsessie 2 blijken groep 2 en 3 beter te presteren dan groep 1 (geen instrument) ($p = 0.005$ en $p < 0.001$, respectievelijk), en groep 3 presteert ook nog beter dan groep 4 (bord met dubbele prijzen) ($p = 0.008$). Op meting 3 presteert groep 3 beter dan 1 ($p < 0.001$) en tendeert groep 2 tot een betere prestatie dan groep 1 ($p = 0.09$). Deze resultaten staan afgebeeld in **Figuur 3**.

M.b.t. de respons tijden worden geen verschillen tussen de instrumentgroepen gevonden.



Figuur 3. Percentage goed van de 4 instrumentgroepen op de boodschappentest (hoe hoger percentage, des te beter).



Figuur 4. Gemiddelde score van de 4 instrumentgroepen op de vergelijkingstest.

Vergelijkingstest

Er blijkt een significante interactie tussen groep en meting ($F(96,488) = 2.26$, $p = 0.04$). Post hoc vergelijkingen duiden aan dat op meetsessie 1 de groepen 3 en 4 beter presteren dan groep 1 (respectievelijk, $p < 0.001$ en $p = 0.02$). Groep 3 presteert ook beter dan groep 2 ($p = 0.005$).

Op testmeting 2 en 3 presteren groep 2, 3 en 4 beter dan 1 ($p = 0.001$, $p < 0.001$ en $p = 0.004$). Tussen de andere instrumentgroepen zijn geen verschillen (zie **Figuur 4**).

Er zijn geen verschillen tussen de vier instrumentgroepen t.a.v. de responstijden op deze test.

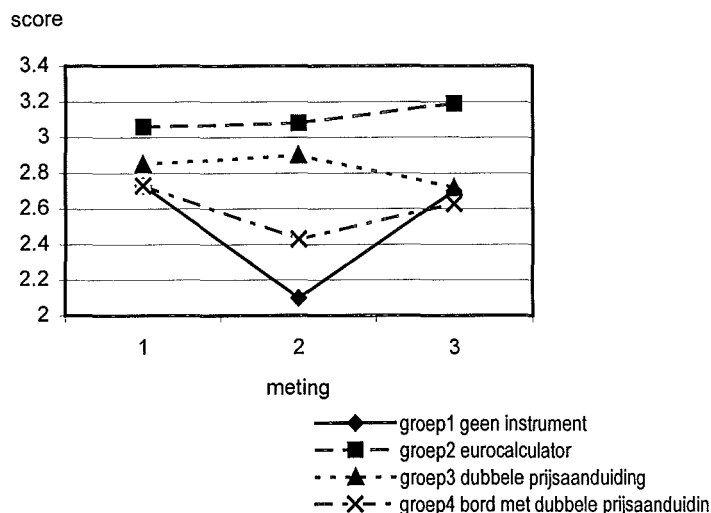
Euroreferentietest I en Euroreferentietest II

Op deze testen verschillen de 4 instrumentgroepen noch in prestatie noch in responstijd.

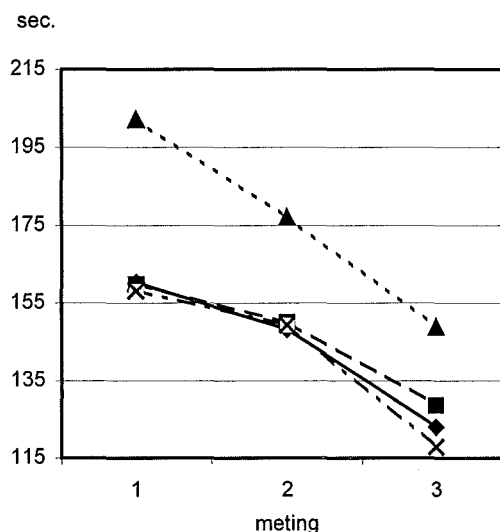
Wisselgeldtest

Er blijkt een significante interactie van meting en groep ($F(6,484) = 3.39$, $p = 0.003$). Post hoc testen geven aan dat er alleen verschillen zijn tussen de instrumentgroepen op meting 2 en 3. Op meting 2 presteert groep 2 beter dan groep 1 en 4 ($p < 0.001$ en $p = 0.009$) en groep 3 presteert beter dan groep 1. Op meting 3 presteert groep 2 beter dan de groepen 1, 3 en 4 ($p = 0.03$, $p = 0.04$ en $p = 0.008$). Dit is afgebeeld in **Figuur 5**.

T.a.v. de responstijd blijkt groep 3 langzamer te responderen dan de groepen 2, 4 en 1 ($p = 0.03$, $p = 0.01$ en $p = 0.02$, respectievelijk). Dit is weergegeven in **Figuur 6**.



Figuur 5. Gemiddelde scores van de 4 instrumentgroepen op de wisselgeldtest (hoe hoger, des te beter)



Figuur 6. Gemiddelde snelheid op de wisselgeldtest van de vier instrumentgroepen

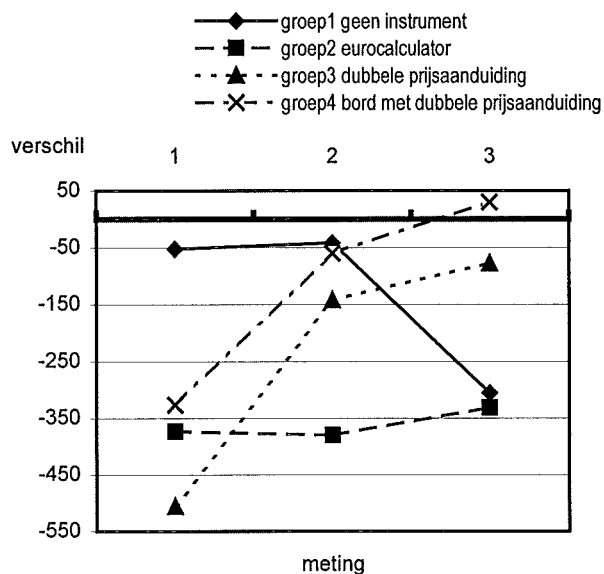
Budgettest

Op deze testen verschillen de 4 instrumentgroepen niet in prestatie.

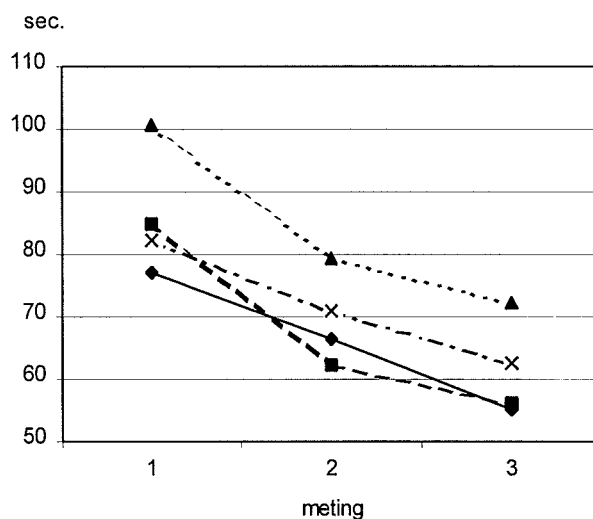
8.4. Instrumenten en retentiefase computertest

Alleen op de budgettest wordt een verschil in prestatie tussen de instrumentgroepen gevonden. Op meting 3 blijkt groep 4 beter dan groep 1 ($p = 0.087$) en beter dan groep 2 ($p = 0.05$). Dit is afgebeeld in **Figuur 7**.

Wat de snelheid van responderen betreft blijkt dat groep 3 op de euroreferentietest II langzamer is dan de groepen 2, 4 en 1 ($p = 0.02$, $p = 0.02$ en $p = 0.005$) (zie **Figuur 8**). Ook op de geldwisseltest reageert groep 3 langzamer dan de andere instrumentgroepen ($p = 0.008$, $p < 0.05$ en $p = 0.004$).



Figuur 7. Gemiddelde score op de budgettest van de 4 instrumentgroepen (hoe dichterbij 0, des te beter (retentiefase))



Figuur 8. Gemiddelde snelheid van de 4 instr. groepen op de euro-referentietestII (retentiefase)

8.5. Overzicht van de resultaten van de instrumentgroepen

Het verschil in score en responsnelheid van de 4 instrumentgroepen op de computertesten is weergegeven in **Tabel 10 en 11.**

TEST	INSTRUMENT											
	1 (geen)			2 (calculator)			3 (dubbele prijzen)			4 (bord)		
	meting			meting			meting			Meting		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Koerstest												
Associatietest												
Boodschappentest					+1	+1		+1, 4	+1			
Vergelijkingstest					+1	+1	+1	+1	+1	+1, 2	+1	+1
Euroreferentietest I												
Euroreferentietest II												
Wisselgeldtest					+1, 4	+1, 3, 4		+1				
Budgettest												R+1, 2
Geldwisseltest												

Tabel 10. Verschil in prestaties van de 4 instrumentgroepen op de euro-computertesten
+ betere prestatie dan groep R retentiefase

Een leeg hokje in Tabel 10 betekent dat de betreffende instrument groep op de betreffende meting niet beter presteert dan een andere groep. De groep zonder instrument presteert dus in geen enkel geval beter dan een andere groep.

Een plus met een cijfer betekent voor de betreffende groep en meting een betere prestatie dan de groep(en) met dat getal op dezelfde meting. Bijvoorbeeld: op de Wisselgeldtest doet de groep met de calculator het op meting 3 beter dan groep 1, 3 en 4 op meting 3. Op de Budgettest (meting 3) doet de groep met bord het in de retentiefase (geen instrument) beter dan groep 1 en 2.

Dus, hoe meer getallen in een hokje, hoe beter de prestatie van de desbetreffende instrumentgroep. De calculator en de dubbele prijsaanduiding hebben op de tweede meetdag een vergelijkbare effectiviteit. Op meting 3 blijkt de calculator effectiever dan de dubbele prijsaanduiding.

In de retentiefase doet groep 4 het beter dan groep 1 en 2. Dit duidt aan dat de groep met het bord (onvolledige informatie) op de laatste meting zonder instrument beter presteert dan groep 1 en 2. Groep 4 heeft dus het beste geleerd om zonder hulpmiddel met de euro om te gaan.

TEST	INSTRUMENT											
	geen			calculator			dubbele prijzen			bord		
	meting			meting			meting			meting		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Koerstest												
Associatietest				-3								
Boodschappentest												
Vergelijkingstest												
Euroreferentietest I												
Euroreferentietest II							R-1,2,4	R-1,2,4	R-1,2,4			
Wisselgeldtest							-1,2,4	-1,2,4	-1,2,4			
Budgettest												
Geldwisseltest							R-1,2,4	R-1,2,4	R-1,2,4			

Tabel 11. Verschil in responsnelheid van de 4 instrumentgroepen op de euro-computertesten
- langzamer dan groep R retentiefase

In Tabel 11 geeft een getal met een minteken ervoor aan dat de desbetreffende groep op de betreffende meting langzamer respondeert dan de groep(en) met dat getal. Duidelijk blijkt dat groep 3 (dubbele prijsaanduiding) bij een aantal testen op alle metingen langzamer reageert dan de andere groepen. Bovendien doet groep 3 het langzamer dan de andere groepen in de retentiefase, als er geen instrument mag worden gebruikt. Een ondersteuning door

teveel informatie leidt er dus toe dan men zowel met als onder hulpmiddel langzamer wordt in de omgang met de euro.

8.6. Leeftijd en leerfase computertest

Groep 1: 18 - 40 jaar

Groep 2: 40 - 65 jaar

Groep 3: 65 jaar en ouder

Eurogewenningsschaal

De verschillende leeftijdsgroepen verschillen niet significant in hun scores op de eurogewenningsschaal. Wel is er een trend dat de oudste leeftijdsgroep op alle metingen een positievere houding heeft, d.w.z. minder problemen verwachten in de omgang met de euro dan de jongste groep ($p = 0.08$) (zie **Figuur 1**).

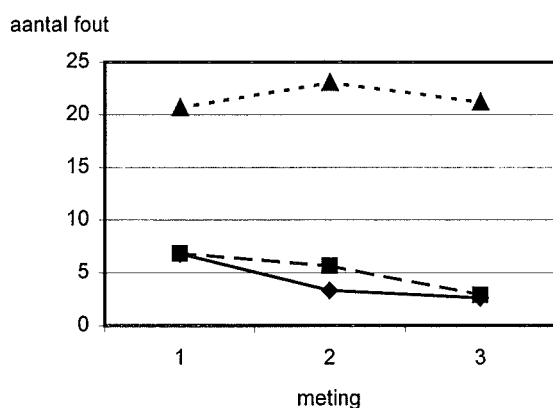
Koerstest

Op deze test is er een significant verschil in prestatie tussen de drie leeftijdsgroepen ($F(2,245) = 17,82$, $p < 0.001$). Het blijkt dat groep 3 op alle metingen slechter presteert dan groep 1 ($p < 0.001$) en dan groep 2 ($p < 0.001$). Ook groep 2 presteert slechter dan groep 1 ($p < 0.05$).

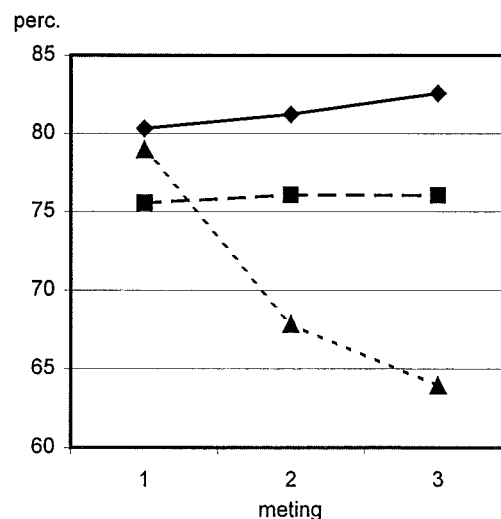
Associatietest

Op deze test is er een significant verschil in aantal gemaakte fouten tussen de 3 leeftijdsgroepen ($F(2,239) = 9.93$, $p < 0.001$). Voor alle drie de metingen geldt dat groep 3 meer fouten maakt dan groep 1 ($p < 0.001$) en dan groep 2 ($p < 0.001$). Er is geen verschil in prestatie tussen groep 1 en 2 (zie **Figuur 9**).

—◆— leeftijd<40 -■- 39<leeftijd<65 -▲- leeftijd>64



Figuur 9. Gemiddeld aantal fouten van de 3 leeftijdsgroepen op de associatie test



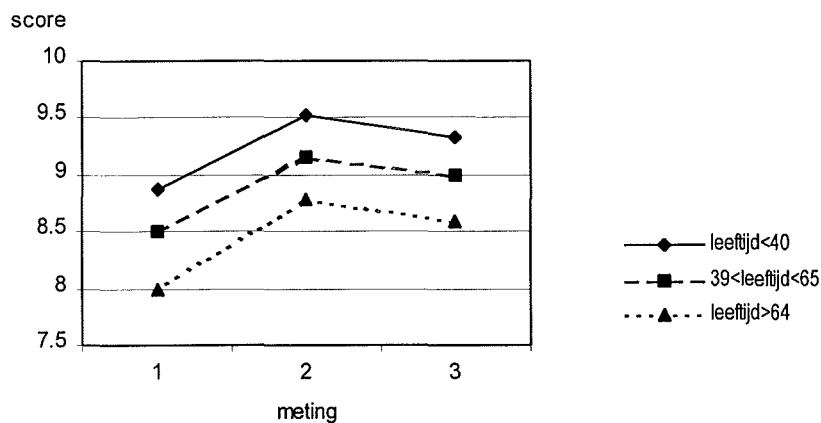
Figuur 10. Gemiddeld perc. goed van de 3 leeftijdsgroepen op de boodschappentest

Boodschappentest

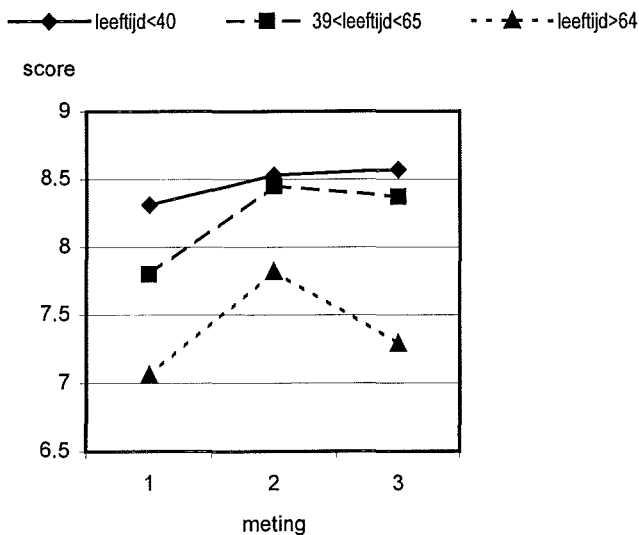
Deze test blijkt ook door de 3 leeftijdsgroepen significant verschillend te worden gedaan ($F(2,244) = 4.38$, $p = 0.01$). Post hoc tests duiden aan dat alleen op meting 3 groep 3 slechter presteert dan groep 1 ($p < 0.001$) en dan groep 2 ($p = 0.001$). Deze resultaten staan afgebeeld in **Figuur 10**.

Vergelijkingstest

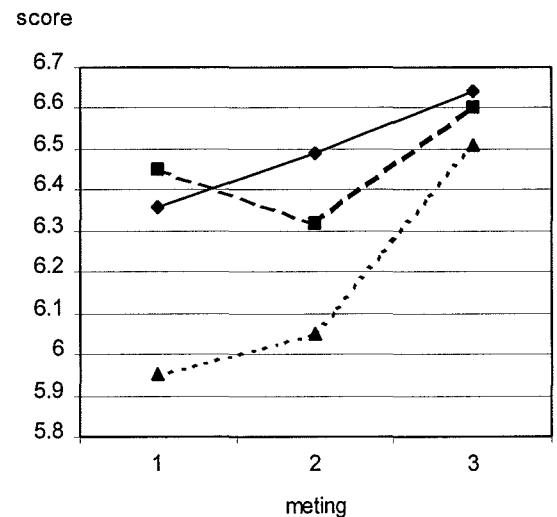
Er is een significant leeftijdseffect ($F(2,245) = 12.31$, $p < 0.001$). Op de drie testmetingen presteert groep 3 slechter dan groep 1 ($p = 0.007$) en dan groep 2 ($p < 0.001$). Groep 1 presteert beter dan groep 2 ($p = 0.02$) (zie **Figuur 11**).



Figuur 11. Gemiddelde score van de 3 leeftijdsgroepen op de vergelijkingstest (hoe hoger de score, des te beter)



Figuur 12. Gemiddelde score van de 3 leeftijdsgroepen op de euroreferentietest I (hoe hogere score, des te beter)



Figuur 13. Gemiddelde score van de 3 leeftijdsgroepen op de euroreferentietest II, hoe hoger de score te beter.

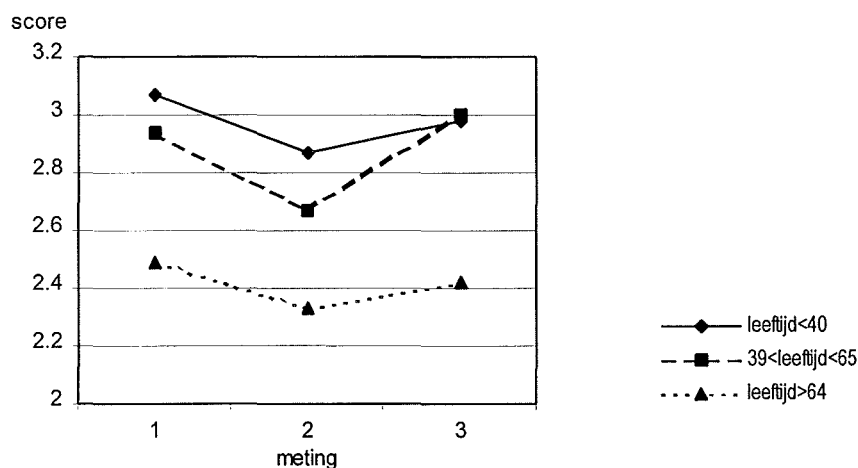
Euroreferentietest I en Euroreferentietest II

Op de euroreferentietest I is er een significant effect van leeftijd ($F(2,245)$, $p < 0.001$). Gemiddeld voor de drie metingen geldt dat groep 3 slechter presteert dan groep 1 ($p < 0.001$) en dan groep 2 ($p < 0.001$) (zie **Figuur 12**).

Ook op de euroreferentietest II is er een verschil tussen de leeftijdsgroepen ($F(2,245) = 6,50$, $p = 0.002$). Groep 3 presteert slechter dan groep 1 ($p = 0.004$) en dan groep 2 ($p = 0.001$). Op meting drie is er echter geen verschil meer tussen de leeftijdsgroepen (zie **Figuur 13**).

Wisselgeldtest

Ook op deze test is er een significant verschil tussen de leeftijdsgroepen ($F(92,243) = 9.37$, $p < 0.001$). Groep 3 presteert slechter dan groep 1 ($p = 0.001$) en dan groep 2 ($p = 0.001$). Dit is afgebeeld in **Figuur 14**.



Figuur 14. Gemiddelde score van de 3 leeftijdsgroepen op de wisselgeldtest (hoe hoger de score, des te beter)

Budgettest

Op deze testen verschillen de 3 leeftijdsgroepen niet in prestatie.

Rekentest

Op deze test wordt een significant verschil in prestatie gevonden tussen de 3 leeftijdsgroepen ($F(2,222) = 3.57$, $p = 0.03$). Paarsgewijze vergelijkingen duiden aan dat de oudste leeftijdsgroep een lagere score heeft dan de jongste en de middelste leeftijdsgroep ($p = 0.01$ en $p = 0.04$). De twee jongere groepen verschillen niet in rekenvaardigheid.

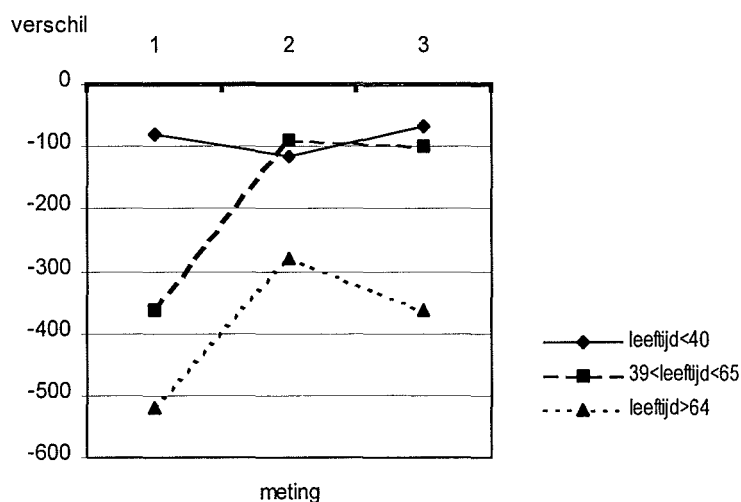
Als bij de bovenstaande analyses op de factor leeftijd rekenvaardigheid als covariaat wordt ingevoerd, blijkt dat de resultaten hetzelfde blijven. Dit geeft aan dat het leeftijdsverschil in prestatie op de computertesten niet het gevolg is van het verschil in rekenvaardigheid bij de 3 leeftijdsgroepen.

Respons snelheid

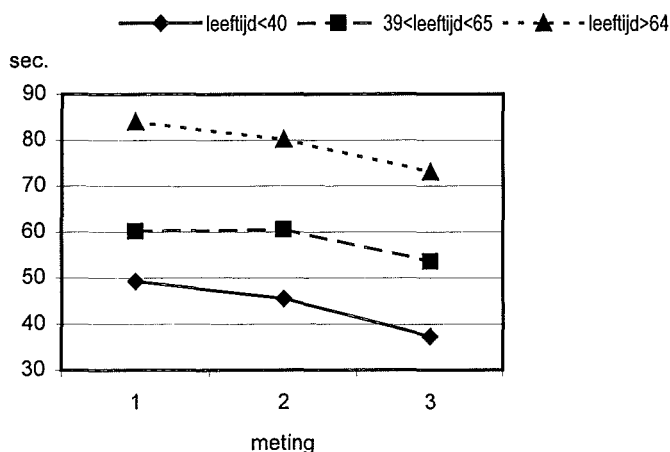
Op alle bovenstaande testen van de leerfase bleek de oudste groep langzamer te reageren dan de middelste leeftijdsgroep. De middelste leeftijdsgroep reageerde in alle gevallen trager dan de jongste groep.

8.7. Leeftijd en retentiefase computertest

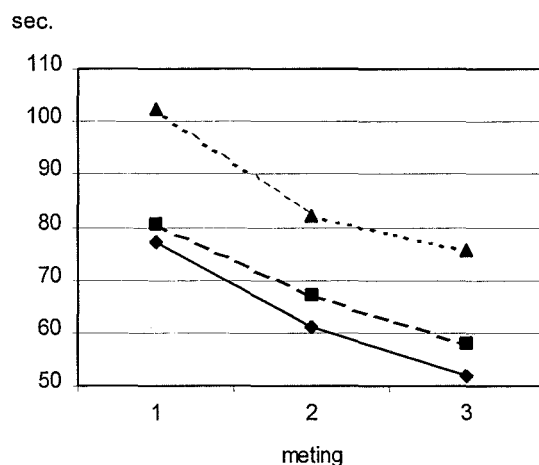
Alleen op de budgettest wordt een verschil in prestatie tussen de leeftijdsgroepen gevonden ($F(2,244) = 0.01$). Het blijkt dat gemiddeld over de drie metingen de oudste groep het slechter doet dan groep 1 ($p = 0.003$) en dan groep 2 ($p = 0.04$). Op meting drie presteert groep 3 alleen nog maar slechter dan groep 1 ($p = 0.05$), maar is er geen verschil meer tussen groep 3 en groep 2 (zie **Figuur 15**).



Figuur 15. Gemiddelde score van de 3 leeftijdsgroepen op de budgettest in de retentiefase (hoe hoger de score, des te beter)



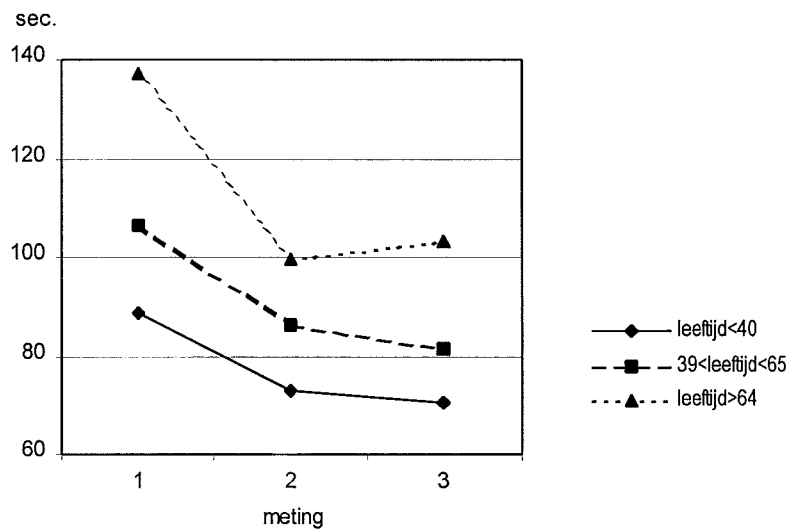
Figuur 16. Gemiddelde snelheid van de leeftijdsgroepen op de euro-referentietest



Figuur 17. Gemiddelde snelheid van de 3 leeftijdsgroepen op de geldwisseltest

Wat de snelheid van responderen betreft is er een verschil tussen de leeftijdsgroepen op de euroreferentietest II ($F(2,244) = 21.95$, $p < 0.001$). Groep 3 reageert langzamer is dan de groepen 1 en 2 ($p < 0.001$). Dit is het geval op alle drie de metingen (zie **Figuur 16**). Ook op de geldwisseltest is er een leeftijdsverschil ($F(92,244) = 10.95$, $p < 0.001$) en reageert groep 3 langzamer dan de jongste en middelste leeftijdsgroep ($p < 0.001$ en $p = 0.001$). Dit geldt voor alle drie de metingen (zie **Figuur 17**).

Ook is er een leeftijdseffect in de snelheid van reageren op de budgettest ($F(2,244) = 10.12$, $P < 0.001$). Groep 3 is langzamer dan groep 1 ($p < 0.001$) en dan groep 2 ($p = 0.006$) (zie **Figuur 18**).



Figuur 18. Gemiddelde snelheid van de 3 leeftijdsgroepen op de budgettest (retentiefase)

In alle bovenstaande gevallen is er geen verschil in prestatie of reactietijd in de retentiefase tussen groep 1 en groep 2.

8.8. Overzicht van de resultaten van de leeftijdsgroepen

Het verschil in prestatie van de 3 leeftijdsgroepen op de computertesten heeft weergegeven in **Tabel 12**.

TEST	LEEFTIJDGROEP								
	1 (jong)			2 (middelbaar)			3 (oud)		
	meting			Meting			Meting		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Koerstest				-1	-1	-1	-1, -2	-1, -2	-1, -2
Associatietest							-1, -2	-1, -2	-1, -2
Boodschappentest									-1, -2
Vergelijkingstest				-1	-1	-1	-1, -2	-1, -2	-1, -2
Euroreferentietest I							-1, -2	-1, -2	-1, -2
Euroreferentietest II							-1, -2	-1, -2	
Wisselgeldtest							-1, -2	-1, -2	-1, -2
Budgettest							R -1, -2	R -1, -2	R -1
Geldwisseltest									

Tabel 12. Verschil in prestaties van de 3 leeftijdsgroepen op de euro-computertesten

- slechtere prestatie dan groep R retentiefase

Een minteken met een getal geeft aan dat de betreffende groep op de betreffende meting slechter presteert dan de groep met dat getal. Groep 3 presteert dus bij bijna alle testen op alle metingen slechter dan groep 2 en groep 1. Dit geldt alleen niet voor de geldwisseltest. Groep 2 is slechts op twee testen slechter dan groep 1. Groep 1 en 2 verschillen niet al te zeer. Groep 1 presteert op geen enkele test of meting slechter dan één van de andere groepen.

8.9. Sekseverschillen

Eurogewenningsschaal

Het blijkt dat de gemiddelde praktische attitude van mannen positiever is dan van vrouwen ($F(1,244) = 14,76$, $p < 0.001$). Mannen verwachten dus minder praktische problemen in het omgaan met de euro dan vrouwen.

Computertesten

Vrouwen presteren op een aantal testen slechter dan de mannen:

Leerfase.

- Associatietest: $F(1,240) = 6.04$, $P = 0.01$.
- Euroreferentietest I: $F(1,246) = 4.73$, $p = 0.03$.
- Euroreferentietest II: $F(1,246) = 11.76$, $p = 0.001$.
- Vergelijkingstest: $F(1,246) = 11.41$, $p = 0.001$.
- Wisselgeldtest: $F(1,244) = 11.94$, $p = 0.001$.

Retentiefase.

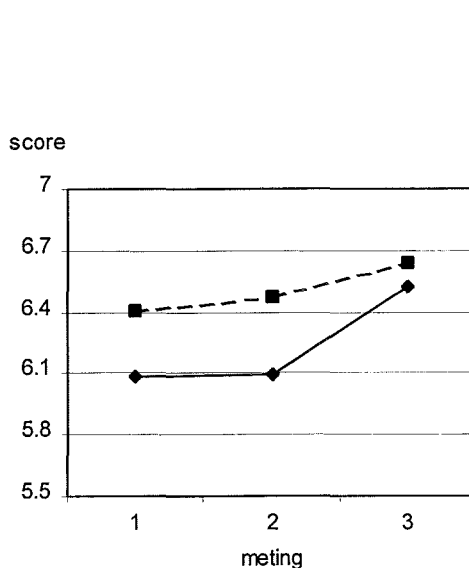
- Euroreferentietest II (retentie): $F(1,245) = 6.06$, $p = 0.015$.
- Geldwisseltest: $F(1,245) = 20,39$, $p < 0.001$.

Wat de *respons tijd* betreft is er geen sekseverschil. Mannen en vrouwen reageren op alle computertesten even snel.

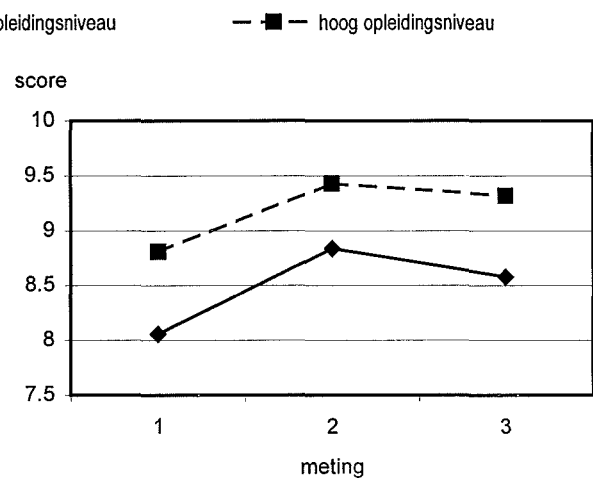
8.10. Opleiding

De groep met een lage opleiding verschilt niet van de hoog opgeleide groep m.b.t. de *eurogewenningsschaal*. Beide groepen zien dus geen verschil in verwachte praktische problemen in de omgang met de euro.

Wel presteert de hoogopgeleide groep beter dan de laag opgeleide groep op de volgende computertesten (zie Fig.19, 20)



Figuur 19. Gemiddelde score van de laag- en hoogopgeleide groep op de euro-referentietest I.



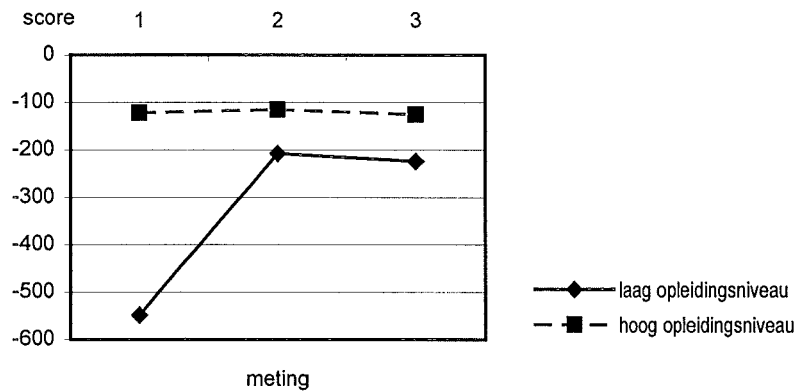
Figuur 20. Gemiddelde score van de laag- en hoogopgeleide groep op de vergelijkingstest

Leerfase.

- Koerstest: $F(1,246) = 8.22$, $p = 0.004$.
- Associatietest: $F(1,240) = 12.0$, $p = 0.001$.
- Euroreferentietest I: $F(1,246) = 25.91$, $p < 0.001$
- Euroreferentietest II: $F(1,246) = 12.04$, $p = 0.001$
- (zie **Figuur 19**).
- Vergelijkingstest: $F(1,246) = 30.69$, $p < 0.001$
- (zie **Figuur 20**).
- Wisselgeldtest: $F(1,244) = 24.11$, $p < 0.001$.

Retentiefase.

- Geldwisseltest: $F(1,245) = 5.26$, $p = 0.02$.
- Budgettest: $F(1,245) = 6.42$, $p = 0.01$
- (zie **Figuur 21**).



Figuur 21. Gemiddelde score van de laag en hoog opgeleide groep op de budgettest (hoe dichterbij 0 hoe beter de prestatie).

Wat betreft de *respons tijd* is de hoogopgeleide groep op alle computertesten sneller dan de laag opgeleide groep (in meeste gevallen: $p < 0.001$).

8.11. Locus of control

Op vraag 11 uit de *euro gewinningsschaal* 'het wennen aan de euro lijkt mij op dit moment' (antwoordalternatieven lopen van makkelijk naar moeilijk) de groep met interne locus of control een hogere score te hebben dan de groep met externe locus of control ($F(1,244) = 5.18$, $p = 0.02$). De interne locus of control groep denkt dus makkelijker te wennen aan de euro dan de externe locus groep.

De internals presteren beter en sneller dan de externals op een aantal computertesten.

Leerfase

Score

- Koerstest: $F(1,246) = 7.14$, $p = 0.008$.
- Euro referentest I: ($F(1,246) = 9.66$, $p = 0.002$).
- Wisselgeldtest ($F(1,244) = 6.08$, $p = 0.01$).

Snelheid

- Euro referentest I: ($F(1,246) = 14.65$, $p < 0.001$).
- Euro referentest II: ($F(1,246) = 7.06$, $p = 0.008$).
- Associatietest: $F(1,240) = 8.37$, $p = 0.004$
- Vergelijkingstest: ($F(1,246) = 4.81$, $p = 0.03$).

In de **retentiefase** zijn er geen significante verschillen tussen de interne en externe locus of control groep.

Correlaties geven aan dat een toename van de leeftijd samenhangt met een meer externe locus of control ($r = -0.24$, $p < 0.001$). Een hogere opleiding daarentegen hangt samen met een meer interne locus of control ($r = 0.24$, $p < 0.001$). Er is geen verband tussen attitude t.o.v. de invoering van de euro en locus of control.

9. DISCUSSIE

9.1. Vooronderzoek

Als beste hulpmiddelen bij de omschakeling naar de euro worden door de geïnterviewden genoemd: hoofdrekenen, rekenapparaat en dubbele prijsaanduiding op -product, schap en -kassabon.

Het idee over de duur dat hulpmiddelen moeten worden ingezet loopt bij de geïnterviewden uiteen van twee maanden tot een jaar waarbij wordt aangegeven dat de hulpmiddelen tijdens de gehele duale periode beschikbaar moeten zijn. De betrokkenheid met het land van herkomst lijkt de aanpassingsduur te verlengen. Dat betekent dat het wegvallen van de gulden en de onmogelijkheid om nog op de gulden terug te vallen de aanpassing aan de euro zal versnellen. Geïnterviewden geven aan dat er langer gebruik zal worden gemaakt van hulpmiddelen bij grote aankopen. Door ondervraagden wordt aanbevolen om de hulpmiddelen reeds voor de invoering van de euro ter beschikking te stellen.

Geïnterviewden gaven drie probleemgroepen aan. Ouderen werden als eerste genoemd. Deze groep zou moeilijker wennen aan een verandering van gewoontes en patronen. Ook mensen die bijna nooit in het buitenland komen zouden meer moeite kunnen hebben met een nieuwe munt. Tot slot werden mensen van buitenlandse afkomst genoemd die als gevolg van taalproblemen minder snel zouden omschakelen van gulden naar euro.

9.2. Hoofdonderzoek

De testen uit de leerfase testen de praktische omgang met de euro en in mindere mate de opbouw van een nieuw referentiekader. De wisselgeldtest, de boodschappentest en de vergelijkingstest zijn allen testen die vooral met de praktische omgang met de euro te maken hebben. Opvallend is dan ook dat hierop de zichtbare verschillen worden gevonden tussen de instrumentgroepen. Duidelijk werd dat de groep met de meeste ondersteuning hiermee het beste overweg kon, dit waren vnl. de groepen met de calculator en de groep met de dubbele prijzen.

In de retentiefase werd er vooral een verschil gevonden op de budgettest. Deze test werd het beste gemaakt door de groep met de onvolledige ondersteuning in de leerfase (bord met de gedeeltelijke dubbele prijzen). Duidelijk is dat praktische handigheid en een euroreferentiekader nodig zijn voor een soepele overgang naar de euro.

Als afgezien wordt van factoren als instrument, leeftijd, sekse en opleiding, dan blijkt dat door de groep als geheel op alle testen vorderingen worden gemaakt. Na twee weken is de gehele groep significant vooruit gegaan. Het omgaan met de euro lijkt een kwestie van wennen en doen, waarbij al binnen enkele weken grote vooruitgang wordt geboekt.

In het onderzoek blijken de instrumenten een duidelijk verschillende effectiviteit te hebben. Omdat de 4 instrumentgroepen niet in rekenvaardigheid verschillen kan gesteld worden dat de geconstateerde verschillen tussen de groepen op de computertests niet met rekenvaardigheid samenhangen. Het gebruikte instrument is de bepalende factor.

De score op de eurogewenningsschaal geeft aan dat de groep met het rekenapparaat het meest positief stond t.a.v. wennen aan de euro. De verschillen in attitude worden wellicht beïnvloed door praktische ervaringen m.b.t. het omgaan met de euro. Wanneer de omgang met de euro gemakkelijk blijkt te zijn, ziet men de gewenning aan de euro ook positiever tegemoet.

Uit Tabel 10 blijkt dat de eurocalculator en de dubbele prijsaanduiding op de tweede meetdag een vergelijkbare effectiviteit hebben. Beide instrumenten vergroten de prestatie op de boodschappentest, de vergelijkingstest en wisselgeldtest. Na twee weken, op de derde meetdag, blijkt de eurocalculator effectiever dan de dubbele prijsaanduiding. Het omgaan met de euro, het betalen en het inzicht voor de waarde van de euro leert men klaarblijkelijk sneller met de calculator. De voor veel consumenten ingewikkelde situatie in de duale fase en de periode erna, wanneer de producten in winkels geprijsd zijn in euro's, zullen met behulp van een eurocalculator het minste problemen geven.

Uit Tabel 10 blijkt tevens dat groep 4, welke onvolledig geïnformeerd was met een selectie uit de dubbele prijsaanduiding, op meting 3, bij de budgettest in de retentiefase beter presteert dan groep 1 en 2. Dat wil zeggen dat onvolledige informatie er het meest toe bijdraagt dat men zonder hulpmiddel met de euro leert om te gaan.

Hiermee in overeenstemming zijn de gegevens van Tabel 11. Duidelijk is te zien dat groep 3, die volledig ondersteund wordt door dubbele prijsaanduiding, trager reageert dan de andere groepen in de retentiefase. Een teveel aan informatie heeft dus tot gevolg dat men zich, als er geen ondersteuning meer is, het slechtste weet te redden. Bovendien blijkt deze groep het op de wisselgeldtest in de leerfase niet slechter maar wel langzamer te doen dan de andere groepen. Dat duidt erop dat een te grote (en

passieve) ondersteuning tot gevolg heeft dat men niet goed leert om zonder hulpmiddelen met de euro om te gaan. Bij het rekenapparaat, dat ook veel ondersteuning biedt maar wel actieve handelingen behoeft, blijkt dit niet zo te zijn. Volledige ondersteuning door bijvoorbeeld dubbele prijsaanduiding vergroot wel de praktische gewenning aan de euro maar het leerproces en de ontwikkeling van een euroreferentiekader gaat wellicht sneller met zo min mogelijk hulpmiddelen.

Ten aanzien van de **leeftijdseffecten** kan gesteld worden dat de oudste groep op bijna alle testen en metingen slechter presteert dan de middelste en de jongste leeftijdsgroep (zie ook tabel 12).

De prestaties van de middelste en jongste leeftijdsgroep zijn op bijna alle testen en metingen gelijk. Slechts op 2 testen is de middelste groep slechter dan de jongste. Dit geeft aan dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen twee leeftijdsgroepen, de eerste tot 65 jaar en de tweede van 65 jaar en ouder. Het onderzoek maakt duidelijk dat de prestaties van de groep vanaf 65 jaar minder zijn dan die van de groep jonger dan 65 jaar.

Echter, op de euroreferentietest II, waarbij het gaat om het globale gevoel voor de waarde van de euro, blijkt de oudste groep op meting 3 niet meer te verschillen van de jongere groepen. Dit geeft aan dat binnen de testperiode van twee weken de ouderen een referentiekader hebben ontwikkeld dat vergelijkbaar is aan dat van de jongeren.

Ouderen ontwikkelen dus even snel als de jongeren een euroreferentiekader. Dit is ook te zien aan het ontbreken van leeftijdsverschillen op de budgettest. Ouderen kunnen even goed als de jongere groep met een budget omgaan. Hier hebben zij dan wel een instrument bij nodig, want in de retentiefase doen de ouderen het weer slechter op deze test dan de jongeren.

Tot slot zij vermeld dat er ook op de geldwisseltest (het omwisselen van guldens in euro), geen leeftijdsverschillen zijn. Bij deze test werd geen instrument gebruikt omdat deze in de retentiefase viel. Ouderen blijken even goed als jongeren zonder instrument grotere bedragen om te wisselen. Ook dit wijst erop dat er zich bij de ouderen een referentiekader heeft gevormd dat niet verschilt van dat van de jongeren. Echter, vooral het omrekenen van kleinere en meer nauwkeurige bedragen blijkt voor ouderen problematisch te zijn, zeker als dit onder tijdsdruk dient te gebeuren.

De lagere rekenvaardigheid bij de ouderen is niet de oorzaak van de verschillen in prestatie op de testen. Wanneer er correctie plaatsvindt voor rekenvaardigheid blijven de verschillen overeind. Deze verschillen zijn

wellicht te wijten aan een veranderd functioneren van ouderen, zoals minder flexibel zijn, minder gebruik maken van associaties en nauwkeuriger te werk gaan.

Een opvallend resultaat zijn de verschillen in **seks**. Op meerdere testen presteerden vrouwen slechter dan de mannen. Aangezien er geen verschil in responsnelheid was tussen de mannen en vrouwen kan dit resultaat niet het gevolg zijn van snellere en daarmee onzorgvuldige reacties van vrouwen. Vrouwen ervaren tijdens de testsessies ook voor hun eigen gevoel meer problemen, aangezien zij op de eurogewenningsschaal meer problemen aangeven. Indien daarentegen de oudste deelnemersgroep uit de analyses wordt weggelaten valt een aanzienlijk deel van de verschillen tussen mannen en vrouwen weg. Dit betekent dat de grootste seksverschillen voornamelijk voorkomen in de oudste groep deelnemers.

Zoals wel te verwachten was presteren **hoger opgeleiden** beter en sneller dan de laagopgeleiden. Er is echter geen verschil op de eurogewenningsschaal tussen de twee groepen. Beide groepen verwachten in gelijke mate problemen in het wennen aan de euro. Hoewel de lageropgeleiden minder presteren, blijkt duidelijk dat het leerproces bij het wennen aan de euro gelijk opgaat met dat van de hogeropgeleiden. Het niveau van hun prestaties blijft echter lager binnen de testperiode van twee weken.

De resultaten m.b.t. **locus of control** zijn overeenkomstig de verwachting. Internals, dat zijn personen die meer uit zichzelf zijn gemotiveerd, denken makkelijker te wennen aan de euro en scoren ook beter dan de externals op de computertesten tijdens de leerfase. Aangezien de mate van interne locus of control samenhangt met een hogere opleiding en een lagere leeftijd, is het te verwachten dat internals beter presteren dan externals. Bovendien lijkt het er op dat de internals ook beter hun best doen dan de externals. Dit kan worden geconcludeerd uit de bevinding dat de prestatie van de groepen in de retentiefase niet verschilt. In deze fase wordt geen ondersteuning gegeven door middel van een instrument en is de prestatie minder afhankelijk van inzet. Hoewel internals en externals dus verschillen in hun inzet tijdens het praktisch leren omgaan met de euro blijkt het gevormde euroreferentiekader niet te verschillen tussen de twee groepen.

10. CONCLUSIES

Face to face enquêtes (vooronderzoek)

Voorlichting

In de vraaggesprekken werd consequent de nadruk gelegd op goede voorlichting als hulpmiddel voor het gewenningsproces. Het gewenningsproces kan via voorlichting eerder beginnen dan het moment van de invoering van de euro, hetgeen mensen beter voorbereidt op de omschakeling.

Er zijn ruwweg twee fasen in het gewenningsproces te onderscheiden, namelijk een periode waarin voorlichting een grote rol speelt en een periode waarin de nadruk meer op begeleiding wordt gelegd. De tweede fase begint wanneer de euro als betaalmiddel wordt ingevoerd, januari 2002. Het accent ligt dan vooral op praktische ondersteuning van het gewenningsproces. De voorlichting kan worden onderverdeeld in twee categorieën:

1. voorlichting gericht op de attitude t.a.v. de komst van de euro en het verdwijnen van de gulden.
2. voorlichting gericht op de praktische aspecten van de invoering (het leren (her-)kennen van de euro

Hulpmiddelen en probleemgroepen

De geïnterviewden brachten de volgende aandachtspunten naar voren.

1. Als beste hulpmiddelen bij de omschakeling naar de euro worden door de geïnterviewden genoemd: hoofdrekenen, rekenapparaat en dubbele prijsaanduidingen.
2. Het idee over de duur dat hulpmiddelen moeten worden ingezet loopt uiteen van twee maanden tot een jaar. Men verwacht dat er langer gebruik zal worden gemaakt van hulpmiddelen bij grote aankopen.
3. Groepen waarvan de geïnterviewden verwachten dat deze extra aandacht behoeven, zijn: ouderen, allochtonen en/of anderstaligen en mensen die weinig naar het buitenland reizen.

Computertesten (hoofdonderzoek)

Overgangsperiode

De praktische omgang met de euro kan binnen enkele weken al behoorlijk gevorderd zijn. Binnen de onderzoeksperiode van twee weken is de gehele onderzoeksgroep significant vooruit gegaan op de computertesten. Het omgaan met de euro lijkt een kwestie van wennen en doen, waarbij al binnen enkele weken grote vooruitgang wordt geboekt. Naarmate de duale periode langer duurt en de consument dus langer terug kan vallen op de gulden, zal het overschakelingsproces moeizamer verlopen.

Een overgangperiode van enkele weken lijkt optimaal als de consument enige weken ervoor kan oefenen met de euro om te gaan en tijdens deze periode wordt ondersteund door hulpmiddelen. Zonder hulpmiddelen leert de consument moeizamer om met de euro om te gaan. Het leerproces zal dan meer tijd vergen en een langere overgangperiode noodzakelijk maken.

Op grond van het hoofdonderzoek kunnen geen uitspraken worden gedaan t.a.v. de termijn waarbinnen het referentiekader wordt omgezet. Wel kan uit de interviews worden opgemaakt dat het erg moeilijk is een duidelijke indicatie van deze termijn te geven. De meningen van de geïnterviewden lopen uiteen van enkele maanden tot een aantal jaren. Er zullen wat deze termijn betreft zeer grote individuele verschillen kunnen zijn.

Instrument

De eurocalculator is het meest effectief om te leren omgaan met de euro. De inzet van dubbele prijsaanduiding volgt de eurocalculator wat effectiviteit betreft op de voet. Aan te bevelen valt om consumenten al enige weken voor de invoering van de euro de mogelijkheid te geven te oefenen in de omgang met de euro. Zo kan het gewenningsproces sneller in gang worden gezet.

Voor het latere (leer)proces van gewenning en voor de ontwikkeling van een euroreferentiekader is juist een onvolledige ondersteuning door hulpmiddelen effectief. In de eerste periode kunnen hulpmiddelen ondersteuning bieden om praktisch met de euro om te kunnen gaan, maar het leerproces gaat sneller verlopen als consumenten op een gegeven moment minder van de hulpmiddelen gebruik gaan maken. Aangezien de eurocalculator op door de consument gewenste momenten kan worden gebruikt en consumenten zelf kunnen bepalen op welk moment zij er minder afhankelijk van willen worden, is de eurocalculator effectiever dan de dubbele prijsaanduiding.

Hoewel duidelijk is dat minder volledige ondersteuning het leerproces bevordert, kan wel gesteld worden dat het ontbreken van enig hulpmiddel het leerproces niet ten goede komt. In alle gevallen bleek dat ondersteuning het leerproces meer verbeterde dan het ontbreken van ondersteuning.

Leeftijd

Voor de meeste testen geldt dat de groep van 65 jaar en ouder minder goed en minder snel presteert dan de jongere groepen. Groep 1 (18-40 jaar) verschilt niet van groep 2 (40-65 jaar) in prestatie en snelheid. Echter, op de budget-test (een budget in guldens zoveel mogelijk opmaken aan produkten die in euro's zijn geprijsd) en de geldwisseltest (guldens inwisselen voor euro's) doet de

oudere groep het even snel en goed als de jongere groepen. Bij deze testen gaat het vooral om een meer globaal gevoel voor de waarde van de euro. Ook op de derde meting van de euroreferentietest II, waarbij het gaat om het gevormde globale euroreferentiekader, is er geen verschil meer in prestatie tussen de ouderen en jongeren. Dit geeft aan dat binnen de testperiode van twee weken de ouderen een referentiekader hebben ontwikkeld dat vergelijkbaar is aan dat van de jongeren. Echter, vooral het omrekenen van kleinere en meer nauwkeurige bedragen blijkt voor ouderen problematisch te zijn, zeker als dit onder tijdsdruk dient te gebeuren.

De groepen van 18 tot 40 jaar en van 40 tot 65 jaar kunnen derhalve wat betreft prestaties als één leeftijdsgroep gezien worden. De oudste groep presteert beduidend minder dan de andere groepen. Echter, wanneer het gaat om het ontwikkelen en gebruik maken van een meer globaal euroreferentiekader zijn de prestaties van de ouderen na twee weken gelijk aan die van de jongeren.

Opleidingsniveau

Mensen met hogere opleiding presteren beter op de computertesten dan lager opgeleiden. Er is echter geen verschil in het patroon van het gewenningsproces van lager en hoger opgeleiden. Dat wil zeggen dat lager en hoger opgeleiden even snel wennen aan de euro, maar dat de praktische omgang met de euro de groep met een lagere opleiding slechter af blijft gaan.

Sekse en locus of control

Vrouwen presteren slechter dan mannen maar reageren wel even snel op de testen. Dit verschil blijkt voornamelijk op te treden bij de ouderen. Internals, die vooral geassocieerd zijn met een hogere opleiding en een lagere leeftijd, doen meer hun best en presteren ook beter dan externals zolang als er sprake is van ondersteuning door een instrument. Bij het wegvallen van ondersteuning presteren beide groepen hetzelfde. Dit duidt aan dat het intensief oefenen met behulp van een instrument wel de praktische aanpassing aan de euro ten goede komt maar dat het vormen van een referentiekader niet geheel afhankelijk is van de inzet bij het oefenen met een instrument.

Euro attitude

De prestaties van de groep met een negatieve attitude t.a.v. de euro verschillen op geen enkele computertest van de groep met een positieve attitude. Dit geeft aan dat het gewenningsproces aan de euro niet beïnvloed wordt door de houding t.o.v. de invoering van de euro.

11. REFERENTIES

- Andriessen JTH, Cadsand JP van (1983). Een analyse van de Nederlandse I.E.-schaal. Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie, 38, 7-24.
- Antonides A & Raaij WF van (1994). Consumentengedrag. Utrecht: Uitgeverij Lemma BV.
- Cohen J (1992). A power primer. Psychological Bulletin, 112,1, 155-159.
- Consumer Committee's Euro Working Group (1997). The changeover to the euro: promoting consumer acceptance and confidence.
- European Commission's group of experts (1997). Report by the working group on "acceptance of the new prices and scales of values in euro's".
- Festinger L (1957). A theory of cognitive dissonance. Evanston, III: Row, Peterson.
- Festinger L & Carlsmith JM (1959). Cognitive consequences of forced compliance. Journal of Abnormal and Social Psychology, 58, 203-210.
- Gleitman H (1986). Psychology. Second edition. New York: W.W. Norton & Company.
- Murphy PL & Miller CT (1997). Postdecisional dissonance and the commodified self-concept: A cross-cultural examination. Personality & social Psychology Bulletin. Vol 23(1) 50-62.
- Rotter JB, Seeman MR, Liverant S (1962). Internal versus external control of reinforcements: a major variabele in behavior theory. In: Washburn WF, ed. decisions, values and groups, vol.2. new York: Pergamon Press, 473-516.

Bijlagen 1 t/m 9

Vragenlijst ter voorbereiding voor het interview

GROEP 1

- 1a. Wanneer u geëmigreerd bent naar Nederland is de vraag hoe oud u was toen u in Nederland kwam wonen. In welk jaar was dat.
- b. Wanneer u enkel in Nederland verblijft voor studie of werk is de vraag hoe lang u hier al bent en hoe oud u was toen u hierheen kwam.
2. Hoe lang dacht u zelf nodig te hebben om aan de nieuwe munt (de gulden) te wennen. Is dit ook uitgekomen. En wat dachten anderen hierover.
3. Hoe gewend vindt u uzelf nu aan het omgaan met de nieuwe munt.
4. Wanneer u nog af en toe terugreken in uw oude munt in welke muntsoort denkt u dan bij de dagelijkse boodschappen het meest. En hoe is dit voor een duurdere aanschaf.
5. Reken u in uw land van herkomst in guldens of stapt u over op uw oude munt. Is dit anders voor andere landen.
6. Houdt u de koers van de gulden in de gaten t.o.v. uw oude munt. Kent u de huidige koers uit uw hoofd.
7. Heeft u nog uw oude munt op zak. Waarom wel of waarom niet.
8. Hoe doet u uw betalingen (kontant, elektronisch). Heeft u voorkeur voor wijze van betalen. Waarom heeft u deze voorkeur.
9. Hoe controleert u de berekening van kassiere of verkoper. Wat zijn daarbij uw hulpmiddelen.
10. Is er verschil in uw oplettendheid op wat u hier uitgeeft en wat u vroeger in uw land van herkomst uitgaf.
11. Heeft u gebruik gemaakt van hulpmiddelen om aan de gulden te wennen. (welke, hoelang, nog steeds)
12. Heeft u voor uzelf een ezelsbruggetje bedacht. Welke.
13. Is het omgaan met de gulden inmiddels even vanzelfsprekend als het omgaan met uw oorspronkelijke munt. Zo niet hoe lang denkt u dat u hier nog voor nodig heeft.
14. Als het omgaan met de gulden inmiddels een automatisme is geworden, hoelang heeft dit dan volgens u ongeveer geduurd.

15. Op wat voor wijze dacht u voorheen over de omschakeling van de oude naar de nieuwe munt, toen u nog beginnen moest. Hoe is dat nu.
16. Als u zich heeft voorbereid op het omschakelen van oude munt naar nieuwe munt hoe heeft u dit dan gedaan. En heeft het effect gehad.
17. Wat zijn voor u de positieve en/of de negatieve ervaringen geweest tijdens het wennen aan de gulden.
18. Heeft u ondervonden of hoofdrekenen belangrijk is bij het aanpassingsproces aan een nieuwe munt. Zijn er ander factoren belangrijk.
19. Wat zou u achteraf gezien nog extra geholpen hebben bij het omschakelen van de oude naar de nieuwe munt (hulpmiddelen, informatie).
20. Als u mocht kiezen, wat lijkt u het beste hulpmiddel bij het omrekenen en het omgaan met een nieuw betaalmiddel:
(Kunt u dit in volgorde van belangrijkheid aangeven.)

rekenapparaat, pen en papier, hoofdrekenen, dubbele prijsaanduiding op elk artikel of voor beperkt aantal standaard artikelen, dubbele kassabon (combinatie), ander hulpmiddel.
21. Denkt u dat er verschil is voor het aanpassen aan de euro tussen uzelf en mensen die geen ervaring met twee munten hebben. En waarom denkt u dat.
22. Bij welke groepen mensen denkt u dat aanpassingsproblemen aan de nieuwe munt het grootst zijn. Waarom.
23. Wat zijn volgens u als ervaringsdeskundige de praktische consequenties bij de invoering van de euro. Voor uzelf en evt. voor anderen.
24. Wat is uw advies als ervaringsdeskundige om mensen makkelijk te laten wennen aan de euro.

Vragenlijst ter voorbereiding voor het interview.

GROEP 2

1. Sinds wanneer werkt u in deze branche.
2. Met welke munten gaat u om in uw werk. Hoeveel en welke zijn dat.
3. Hoe stond u tegenover het omgaan met verschillende munten bij aanvang van uw werk. Hoe is dat nu.
4. Heeft u een training gehad voor deze baan of bent u anderszins voorbereid voor uw functie. Waarvan heeft u het meeste opgestoken voor het omgaan met verschillende munten.
5. Heeft u zelf hulpmiddelen gebruikt toen u begon met dit werk. Welke waren dat in uw geval. Gebruikt u die nu nog steeds.
6. Na hoeveel tijd was u gewend/ hoopt u gewend te zijn aan het omgaan met meerdere muntsoorten in uw werk.
7. Waarmee zou u een nieuwe medewerker ondersteunen (hulpmiddelen/advies).
8. Is hoofdrekenen belangrijk voor dit beroep. Welke vaardigheden vindt uzelf belangrijk.
9. Wat is de munt waar u het meest aan denkt bij dagelijkse aankopen. Is dat in de loop van de tijd verandert.
10. Worden de meerdere muntsoorten bij u op het werk ook dubbel afgedrukt (bijv. op een bon). Wat vindt u hiervan.
11. Wat zou u vinden van dubbele aanduiding van een bepaald bedrag op bijv. een bankafschrift of op een rekening.
12. Rekent u prive wel eens per ongeluk in de verkeerde munt. Hoe ging dat toen.
13. Is er verschil tussen u en uw familie wanneer u op vakantie bent en moet betalen in een andere muntsoort. En denkt u dat er verschil zou zijn tussen u en anderen die niet in uw branche werken.
14. Voelt u zich door uw functie anders voorbereid op de invoering van de euro dan de gemiddelde Nederlander. In welk opzicht.
15. Denkt u dat het voor u anders is aan de euro te wennen dan aan de andere munten waar u mee omgaat op uw werk.
16. Welke praktische problemen voorziet u bij de invoering van de euro. Voor uzelf. Voor anderen.
17. Wat is uw advies om mensen te ondersteunen in het wennen aan de euro.

1. Op wat voor manier houdt u zich binnen uw bedrijf bezig met de invoering van de euro.
2. Welke praktische consequenties zal de consument vooral ervaren bij de invoering van de euro.
3. Met welke aanpak t.a.v. de euro denkt u dat de klanten van uw bedrijf geholpen zijn. Wat zijn de achtergronden.
4. Heeft uw bedrijf al een speciaal klantgericht beleid t.a.v. de euro. Welk beleid. Wat is hiervan de achtergrond.
5. Bij welke groepen mensen denkt u dat aanpassingsproblemen aan aan de nieuwe munt het grootst zijn. Heeft u een specifiek beleid ter ondersteuning van deze groepen. Wat voor beleid voor welke groepen.
6. Indien u al reacties van klanten op uw euro beleid heeft gekregen, welke waren dat dan.
7. Welke hulpmiddelen zijn volgens u nuttig om in te zetten: Kunt u dit in volgorde van belangrijkheid aangeven.

rekenapparaat, pen en papier, hoofdrekenen, dubbele prijsaanduiding op elk artikel of voor beperkt aantal standaard artikelen, dubbele kassabon (combinatie), ander hulpmiddel.
8. Heeft u zelf nog andere ideeën over in te zetten hulpmiddelen.
9. Hoelang denkt u dat het nodig is hulpmiddelen in te zetten. En vanaf welk tijdstip. Waarop baseert u dit.
10. Wordt er in uw bedrijf gebruik gemaakt van dubbele aanduiding van bedrag op bijv. een bankafschrift of op een rekening. Wat vindt u hiervan.
11. Wat zijn volgens u de voor en nadelen van een korte of juist een lange termijn dat er hulpmiddelen, zoals dubbele prijsaanduiding, worden ingezet.
12. Heeft u in uw werk al eens soortgelijke muntomschakelingen meegemaakt. Zo ja, welke praktische consequenties had dat voor de consument. Bij welke groepen vooral. Heeft u hier nog iets speciaals voor gedaan.

Deelnemersno.:

sexe:

leeftijd:

gevolgde opleidingen

1.....	*afgemaakt/niet afgemaakt
2.....	*afgemaakt/niet afgemaakt
3.....	*afgemaakt/niet afgemaakt
4.....	*afgemaakt/niet afgemaakt
5.....	*afgemaakt/niet afgemaakt
6.....	*afgemaakt/niet afgemaakt
7.....	*afgemaakt/niet afgemaakt
8.....	*afgemaakt/niet afgemaakt

Beroep:.....

* gaarne doorstrepen wat niet van toepassing is

Locus of Control

v1 pag. 4

Instructie

Kleur na iedere uitspraak, met potlood, het vakje in voor het antwoord dat uw mening het beste weergeeft.

1. De meeste narigheden in je leven overkomen je zonder dat je er veel aan kunt doen.

- ☐ dat is beslist zo
- ☐ dat is zo
- ☐ dat is eigenlijk wel zo
- ☐ dat is eigenlijk niet zo
- ☐ dat is niet zo
- ☐ dat is beslist niet zo

2. Als je werkelijk goed je best doet, dan bereik je ook altijd veel.

- ☐ dat is beslist zo
- ☐ dat is zo
- ☐ dat is eigenlijk wel zo
- ☐ dat is eigenlijk niet zo
- ☐ dat is niet zo
- ☐ dat is beslist niet zo

3. Het heeft geen zin om te proberen je recht te krijgen bij hoge ambtenaren, want die trekken zich van de gewone burger niets aan.

- ☐ dat is beslist waar
- ☐ dat is waar
- ☐ dat is eigenlijk wel waar
- ☐ dat is eigenlijk niet waar
- ☐ dat is niet waar
- ☐ dat is beslist niet waar

4. Hoe sterk iemand zich ook inspant, vaak wordt zijn waarde niet erkend.

- ☐ dat is beslist waar
- ☐ dat is waar
- ☐ dat is eigenlijk wel waar
- ☐ dat is eigenlijk niet waar
- ☐ dat is niet waar
- ☐ dat is beslist niet waar

5. Een slachtoffer van de omstandigheden voel ik mij

- ☐ nooit
- ☐ zelden
- ☐ soms
- ☐ nogal eens
- ☐ vaak

6. De werkelijke beslissingen worden genomen door een paar mensen die de macht hebben en de gewone burger kan daar niet veel aan doen.

- ☐ dat is beslist waar
- ☐ dat is waar
- ☐ dat is eigenlijk wel waar
- ☐ dat is eigenlijk niet waar
- ☐ dat is niet waar
- ☐ dat is beslist niet waar

7. Heel wat ongevallen zijn gewoon een kwestie van pech hebben.

- ☐ dat is beslist zo
- ☐ dat is zo
- ☐ dat is eigenlijk wel zo
- ☐ dat is eigenlijk niet zo
- ☐ dat is niet zo
- ☐ dat is beslist niet zo

8. Hogerop komen in het leven

- ☐ heb je vrijwel geheel zelf in handen
- ☐ heb je voor een groot deel zelf in handen
- ☐ ligt minstens even sterk aan geluk als aan eigen inspanning
- ☐ is voor een groot deel toch wel een kwestie van geluk hebben

9. Veel beslissingen zouden we net zo goed kunnen nemen door een munt op te gooien.

- ☐ dat is beslist zo
- ☐ dat is zo
- ☐ dat is eigenlijk wel zo
- ☐ dat is eigenlijk niet zo
- ☐ dat is niet zo
- ☐ dat is beslist niet zo

EURO ATTITUDE LIJST

Deelnemersno.:

Datum:

INSTRUCTIE

Denk niet te lang na. Geef steeds uw eerste reactie. Doe dit door met potlood of balpen het vakje in te kleuren (of een kruis te zetten) voor het antwoord dat uw mening het beste weergeeft.

1. Denkt u dat de invoering van de euro de economische groei zal beïnvloeden?
☐ ja, gunstig
☐ nee
☐ ja, ongunstig
☐ weet niet
2. Denkt u dat de invoering van de euro de Nederlandse identiteit (het Nederlandse gevoel) zal beïnvloeden?
☐ ja, gunstig
☐ nee
☐ ja, ongunstig
☐ weet niet
3. Als gevolg van de invoering van de euro zal de gulden verdwijnen. Hoe vindt u dit?
☐ een belangrijk voordeel van de euro
☐ geen mening
☐ een belangrijk nadeel van de euro
4. Alle prijzen in de winkels zullen per 1 januari 2002 van gulden worden omgerekend naar euro. Denkt u dat winkeliers de invoering van de euro zullen aangrijpen om hun prijzen in euro te veranderen?
☐ ja, ze zullen de prijzen gaan verlagen
☐ nee, de prijzen blijven gelijk
☐ ja, ze zullen de prijzen gaan verhogen
5. Denkt u dat de kans op vervalsingen van munten en bankbiljetten door de komst van de euro
☐ afneemt?
☐ gelijk blijft?
☐ toeneemt?
6. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken:
 - a. De gevolgen van de invoering van de euro worden door de deskundigen vaak te rooskleurig voorgesteld
☐ helemaal mee eens
☐ in grote lijnen mee eens
☐ neutraal
☐ eigenlijk niet mee eens
☐ helemaal niet mee eens

GA DOOR OP DE ACHTERZIJDE !

- b. De invoering van de euro levert betaalgemak op in het buitenland en maakt het vergelijken van prijzen gemakkelijker.
- ☐ helemaal mee eens
 - ☐ in grote lijnen mee eens
 - ☐ neutraal
 - ☐ eigenlijk niet mee eens
 - ☐ helemaal niet mee eens
- c. Als je een sterke economie hebt in een land, moet je juist overgaan op de euro.
- ☐ helemaal mee eens
 - ☐ in grote lijnen mee eens
 - ☐ neutraal
 - ☐ eigenlijk niet mee eens
 - ☐ helemaal niet mee eens
- d. Het feit dat de wisselkoersen wegvallen door de invoering van de euro, levert een kostenbesparing op voor het bedrijfsleven en de burger.
- ☐ helemaal mee eens
 - ☐ in grote lijnen mee eens
 - ☐ neutraal
 - ☐ eigenlijk niet mee eens
 - ☐ helemaal niet mee eens
7. Verwacht u dat de euro een sterkere of een zwakkere munt zal worden dan de gulden nu is?
- ☐ sterker
 - ☐ geen verschil
 - ☐ zwakker
8. Verwacht u dat door de euro het gevoel van veiligheid binnen Europa (minder kans op conflicten tussen landen) voor u zal
- ☐ toenemen?
 - ☐ gelijk blijven?
 - ☐ afnemen?
9. Verwacht u dat Europa (of Nederland) door de invoering van de euro een grotere of een kleinere invloed zal hebben op de wereldmarkt?
- ☐ groter
 - ☐ kleiner
 - ☐ gelijk
10. Verwacht u dat de invoering van de euro de saamhorigheid binnen Europa zal beïnvloeden?
- ☐ ja, positief
 - ☐ nee, blijft gelijk
 - ☐ ja, negatief
11. Verwacht u dat de invoering van de euro het vrije verkeer van goederen en diensten zal beïnvloeden?
- ☐ ja, positief
 - ☐ nee, geen verschil
 - ☐ ja, negatief
12. Hoe vindt u, alles bij elkaar, de euro voor ons land?
- ☐ zeer gunstig
 - ☐ een beetje gunstig
 - ☐ neutraal
 - ☐ enigszins ongunstig
 - ☐ zeer ongunstig

1 euro = 2,22799 gulden

1 gulden = 0,44883 euro

afgerond

1 euro = 2,23 gulden

1 gulden = 0,45 euro



TAAK 2

gulden	2,23	4,46	6,68	8,91	11,14	13,37	15,60	17,82	20,05
euro	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	gulden	euro	gulden	euro
	1,20	0,54	3,49	1,57
TAAK 3	2,19	0,98	3,99	1,79
	2,45	1,10	4,65	2,09
	2,60	1,17	7,99	3,59
	2,79	1,25		

	gulden	euro	gulden	euro
	6,68	3,00	31,19	14,00
TAAK 4	15,60	7,00	35,65	16,00
	16,71	7,50	44,56	20,00
	24,51	11,00		
	26,74	12,00		

	gulden	euro	gulden	euro
TAAK 5	1,00	0,45	5,00	2,24
	3,01	1,35		
	4,00	1,80		
	4,46	2,00		

		gulden	euro
	auto	24.508	11.000
		26.000	11.670
	computer	3.600	1.610
		4.679	2.100
	brood	2,78	1,25
TAAK 6		2,50	1,12
	huis	295.000	132.406
		289.639	130.000
	fiets	180	401
		510	229
	schilderij	40.000	17.953
		35.648	16.000
	boek	22,28	10,00
		15,00	6,73

		gulden	euro
	bankstel	2.005	900
	TV	557	250
TAAK 7	fles wijn	11,14	5
	koffie	4,46	2
	frisdrank	3,34	1,50
	krant	4,46	2,00

		gulden	euro
	TV	900	404
	bankstel	2.600	1.167
TAAK 8	videorecorder	350	157
	uitstapjes	150	67
	café bezoek	70	31
	fiets	700	314
	bromscooter	3.000	1.346
	kleding	200	90

GROEP 4; meting 1: bord met dubbele prijsaanduiding

TAAK 2

gulden	4,46	6,68	11,14	15,60	17,82
euro	2	3	5	7	8

	gulden	euro	gulden	euro
	1,20	0,54	3,49	1,57
TAAK 3	2,45	1,10	4,65	2,09
	2,79	1,25		

	gulden	euro	gulden	euro
	4,46	2,00	22,28	10,00
TAAK 4	6,68	3,00	28,96	13,00
	11,14	5,00		

	gulden	euro	gulden	euro
TAAK 5	8,91	4,00	3,00	1,35
	3,01	1,35	4,00	1,80

		gulden	euro
	auto	22.280	10.000
	computer	4.456	2.000
	brood	3,34	1,50
TAAK 6	fiets	446	200
	boek	44,56	20,00

		gulden	euro
TAAK 7	fles wijn	13,37	6
	koffie	4,46	2
	frisdrank	3,34	1,50
	krant	2,23	1,00

		gulden	euro
	TV	1.000	448
	bankstel	2.500	1.121
TAAK 8	videorecorder	300	134
	kleding	250	112

Bewaking onderzoek

Het Nationaal Forum voor de introductie van de euro heeft een klankbordgroep ingesteld welke de voortgang en de praktische waarde van het onderzoek bewaakt.

De leden van de klankbordgroep zijn:

mw. drs. M.L.E.F. Bruins Slot	Ministerie van Financiën, secretaris werkgroep fase 3B
drs. R. Jacobs	Raad Nederlandse Detailhandel
mr. S.R. Formsma	Ministerie van Economische Zaken
mw. E. J. Prins	Nationale Winkelraad, MKB Nederland
mw. mr.drs. M.J.C. van Paassen of drs. P Fasol	Ministerie van Financiën, Centrale Directie Voorlichting
mevr. C. Hobbelen	Consumentenbond
drs. G.H.M.M.J. Posma	Hoofd Bedrijfsschap Detailhandel